

ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «КРЕДИТ ОПТИМА БАНК»

«Затверджено»

Наказом № 52/з від 02 червня 2014 року

Голова Правління

ПАТ «КРЕДИТ ОПТИМА БАНК»



І.О.Старомінська

КОРПОРАТИВНИЙ

КОДЕКС

ПАТ «КРЕДИТ ОПТИМА БАНК»

м. Київ - 2014

I. Загальні положення

1.1. Корпоративний Кодекс (далі Кодекс) – це збір основних морально-етичних і ділових норм, правил поведінки і спільної діяльності, якими керуються всі працівники ПАТ «КРЕДИТ ОПТИМА БАНК» (далі-Банк).

1.2. Кодекс розроблено на основі загальновизнаних принципів і норм міжнародного права, діючого законодавства України та правил ділової етики і взаємодії.

1.3. Кожен новоприйнятий працівник Банку повинен бути ознайомлений з цим Кодексом.

II. Мета і завдання Кодексу

2.1. Метою Кодексу є закріплення прийнятих у Банку єдиних стандартів діяльності і поведінки працівників, спрямованих на підвищення прибутковості, ефективності Діяльності Банку, його фінансової стабільності.

2.2. Завдання Кодексу:

- закріплення місії та корпоративних цінностей Банку;
- визначення політики і правил взаємодії Банку щодо акціонерів, інвесторів, клієнтів, державних органів, конкурентів, громадськості і засобів масової інформації;
- визначення порядку прийняття рішень у складних етичних ситуаціях і ситуаціях конфлікту інтересів;
- розвиток корпоративної культури через повідомлення цінностей Банку всім працівникам, орієнтація працівників на єдині корпоративні цілі, підвищення корпоративної ідентичності;
- забезпечення усвідомлення працівниками Банку персональної відповідальності перед партнерами, клієнтами і акціонерами Банку за виконання своїх посадових обов'язків, своєї ролі в реалізації місії Банку.

III. Сфера застосування Кодексу

3.1. Цей Кодекс є зводом корпоративних принципів, що підтверджують дотримання працівниками Банку правил законності і ділової етики.

3.2. Принципи і норми, викладені у цьому Кодексі, є обов'язковими для всіх без винятку працівників Банку.

3.3. Рішення, прийняті керівництвом Банку, щодо трудової дисципліни, трудового та кадрового розпорядку, прав працівників не повинні суперечити правилам, що визначені у цьому Кодексі.

3.4. Дотримання встановлених правил і підтримка корпоративних цінностей є запорукою успіху Банку й умовою дотримання і розвитку високих стандартів ділової етики.

3.5. Внутрішні процедури, правила і документи Банку повинні відповідати підходам, що викладені у цьому Кодексі і мають створювати механізм, умови і способи реалізації викладених у ньому принципів.

IV. Місія і цілі Банку.

4.1. Місія Банку:

- Місія Банку визначається як поліпшення якості життя людей та ефективності діяльності Банку шляхом надання сучасних високоякісних фінансових послуг.

- Ми бажаємо, щоб образ дій нашого Банку викликав довіру, повагу і симпатію суспільства, клієнтів і партнерів по бізнесу.

4.2. Цілі Банку:

- Наша ціль – реалізувати свою місію, вийшовши на рівень стратегічного партнерства з більшістю організацій України. Ми ставимо перед собою завдання розвитку нашого Банку темпами, що перевищують темпи росту банківської галузі. Ми готові до відкритої і чесної конкуренції зі всіма установами банківського бізнесу.

- Наша ціль – постійний рух у напрямку поліпшення і оптимізації нашої діяльності для задоволення потреб наших клієнтів. При цьому ми розуміємо, що необхідною умовою досягнення мети є підвищення ефективності і якості бізнес-процесів. Тому ми робимо, все залежне від нас для формування ефективної системи надання високоякісних послуг, що відповідають найвищим вимогам життя сучасного суспільства.

V. Корпоративні цінності Банку

5.1. Професіоналізм

- Банк гарантує клієнтам і партнерам компетентність банківського персоналу. Ми впевнені, що досвід і постійне вдосконалення, пошук і новаторство можуть привести нас до досягнення поставлених цілей.

- Ми прагнемо створювати нові послуги та застосовувати кращі надбання, найбільш ефективні для банківської сфери.

5.2. Законність

- Ми розуміємо необхідність дотримання законодавства, що забезпечує всім рівні умови ділової активності. Ми дотримуємося загальноприйнятих принципів і норм міжнародного права, принципів чесної конкуренції, активної участі в протидії легалізації доходів, отриманих злочинним шляхом.

- Ми неухильно дотримуємося трудового законодавства, тому у нас діють чітко сформульовані і прозорі принципи оплати праці, розвитку кар'єри, надання пільг, гарантій і компенсацій.

5.3. Повага

- Повага до наших клієнтів, партнерів і працівників є основним принципом, яким керується Банк у своїй діяльності.

- Ми цінуємо своїх працівників, створюючи умови для відкритого і конструктивного спілкування, здорового ділового клімату, дотримання норм безпеки життєдіяльності, надаючи можливість для професійного росту і самореалізації. Банк поважає людське достоїнство і особистість та вірить у значимість прояви турботи щодо своїх працівників.

- Ми прагнемо найвищих стандартів обслуговування клієнтів, захищаючи інтереси кожного з них. Ми зацікавлені у встановленні довгострокових взаємовідносин, тому відносини з клієнтами і партнерами ґрунтуються на взаємоповазі, дотриманні досягнутих домовленостей, конструктивному вирішенні спірних ситуацій.

- ми дотримуємося принципу нейтральності від політичних партій і об'єднань і провадимо свою діяльність в інтересах клієнтів, партнерів і акціонерів.

5.4. Якість

- Ми переконані, що якість послуг і рівень обслуговування є основними чинниками досягнення успіху. Підвищення рівня обслуговування є основною турботою всіх працівників Банку.

- Ми прагнемо забезпечувати якість обслуговування, що відповідає найвищим світовим стандартам, дотримуватися оптимального співвідношення «ціна/якість», підтримувати найвищий рівень надійності.

- Ми постійно шукаємо кращі методи і можливості для більш ефективної роботи Банку.

5.5. Відповідальність

• Ми несемо відповідальність перед акціонерами за результати діяльності Банку, перед клієнтами – за якість банківських продуктів і послуг, перед партнерами – за виконання своїх зобов'язань, перед суспільством і державою – за дотримання чинного законодавства, за внесок у розвиток банківської системи України.

5.6. Відкритість

- Ми вважаємо, що відкритість та прозорість діяльності Банку для його акціонерів, партнерів, клієнтів, працівників і органів державного управління є необхідною умовою довгострокової ефективності нашого бізнесу.
- Інформаційна політика Банку ґрунтується на таких засадах:
 - доступність інформації для акціонерів, інвесторів і всіх зацікавлених осіб;
 - вирогідність, оперативність і повнота інформації, що розкривається;
 - дотримання вимог законодавства у сфері відкриття інформації та захисту персональних даних;
 - забезпечення розумного балансу між відкритістю Банку і дотриманням його комерційних інтересів, включаючи охорону відомостей, які становлять банківську та комерційну таємницю.

5.7. Репутація

• Ми цінуємо свою репутацію і вважаємо її однією з головних цінностей, що визначає можливість успішного розвитку бізнесу. Банк дотримується законів, етичних норм і правил чесного провадження своєї діяльності, виконуючи свої зобов'язання.

• Ми не сприймаємо клієнтів і партнерів, яким притаманна неетична поведінка, а також осіб, чия професійна діяльність не є прозорою для Банку і не може бути оцінена належним чином.

VI. Ділова етика Банку

• Ми очікуємо від працівників постійної готовності до дотримання законів, норм і правил, які визначають діяльність Банку.

- У взаємодії з працівниками керівництво прагне розвивати у підлеглих відчуття причетності до досягнення Банком високих результатів, створюючи колектив однодумців, націлений на досягнення визначених стратегічних цілей.

- У взаємовідносинах з зовнішнім світом Банк орієнтований на забезпечення високої якості послуг, позиціонує себе як відповідальний партнер держави, робить свій вклад у економічний добробут і розвиток регіонів, в яких працює.

6.1. Взаємини з акціонерами

- Своєю роботою ми прагнемо відповідати очікуванням акціонерів Банку і перевершувати їх сподівання.

- Ми надаємо великого значення довіри з боку акціонерів і робимо все можливе для її зміцнення.

- По відношенню до акціонерів Банк проводить відкриту політику і суворо дотримується таких принципів корпоративного управління:

- повага і забезпечення рівних прав усіх акціонерів, незмінне дотримання їхніх інтересів;
- своєчасне розкриття інформації, у порядку та випадках, передбачених чинним законодавством.
- суворе дотримання стандартів корпоративного управління;
- провадження активної комунікаційної політики;
- підвищення доступності інформації шляхом поліпшення якості звітності і обліку.

6.2. Взаємини з клієнтами

- Головна цінність Банку – клієнт. Від максимального задоволення потреб клієнта залежить успіх діяльності Банку. Ми прагнемо до найвищих стандартів обслуговування клієнтів, захищаючи інтереси кожного із них.

- Ми зацікавлені у встановленні довгострокових партнерських відносин з клієнтами і максимально сприяємо розвитку цих взаємин. Ми прагнемо до розширення можливостей наявних клієнтів і маємо намір зробити послуги для більшості наших потенційних клієнтів.

- У взаєминах з клієнтами ми дотримуємося таких принципів:

- створення рівних умов для всіх наших клієнтів;
- забезпечення клієнтів банківськими продуктами і послугами вищої якості, відповідно до їхніх вимог;

- чесність в усіх аспектах нашої комерційної діяльності;
- своєчасний і уважний розгляд можливих ускладнень у роботі з клієнтами;
- конструктивне і своєчасне задоволення претензій клієнта.

6.3. Взаємини з персоналом

- Ми вважаємо персонал Банку ключовим аспектом його успішної діяльності. Працівники – це стратегічний ресурс, здатний забезпечити Банку довгострокові конкурентні переваги.
- Ми цінуємо свій персонал за компетентність і професіоналізм, за ініціативність і націленість на успіх, за корпоративну згуртованість і порядність. Саме ці якості працівників дають змогу підтримувати стабільне становище Банку на ринку банківських послуг, розвивати його технологічний, кадровий та інвестиційний потенціал.
- Банк будує свої відносини з працівниками на принципах довгострокої співпраці, взаємоповаги і пошани, неухильного виконання взаємних зобов'язань.
- У нас прийняті єдині стандарти спілкування з клієнтами. Кожний працівник Банку вважається його внутрішнім клієнтом, спілкування з яким вимагає такого ж професіоналізму, коректності, зацікавленості і взаємоповаги, як і спілкування із зовнішніми клієнтами. Доброзичливість, взаємодопомога і взаємоповага працівників допомагають клієнтам скласти доброзичливе враження від Банку в цілому.
- Взаємодію керівництва Банку з персоналом регламентовано Колективним договором, у якому чітко визначені права і обов'язки адміністрації та працівників, а також пріоритетні напрямки розвитку кадрової політики.

6.4. Взаємини з конкурентами

- У взаємовідносинах з конкурентами ми виходимо з того, що здорова економічна конкуренція сприяє підвищенню добробуту населення і держави. Ми поважаємо інтелектуальні і фізичні права конкурентів на власність, уникаємо застосування незаконних методів впливу.
- У взаємовідносинах з конкурентами ми дотримуємося таких принципів:
 - дотримання правил чесної конкурентної боротьби;
 - конкурентна поведінка, яка є вигідною в соціальному плані та за якої демонструється взаємоповага між конкурентами;
 - уникнення несумлінних угод з конкурентами з питань цінової політики.

6.5. Взаємодія з державними органами

- Пріоритети стратегічного розвитку Банку визначаються в рамках державної політики розвитку банківської сфери. Ми перебуваємо в постійній взаємодії з державними органами, що здійснюють контроль різних сторін діяльності Банку.
- Ми приймаємо на себе зобов'язання вести справи з державними органами і владою без особистої зацікавленості, не вдаючись до неправомірних способів впливу на прийняття адміністративних рішень.
- У взаємовідносинах з державними органами ми дотримуємося таких принципів:
 - надання всебічної підтримки органам державного регулювання банківського ринку;
 - побудова відносин із представниками державної влади на умовах співпраці, відкритості, прозорості і рівноправності.

6.6. Взаємовідносини з представниками ЗМІ

- Інформаційна політика Банку спрямована на можливість одержання вільного доступу до інформації про нього, за винятком конфіденційної інформації. Ми намагаємося зробити співпрацю з засобами масової інформації максимально ефективними.
- Ми прагнемо використовувати всі доступні джерела інформації: прес-конференції, ділові зустрічі, друковані видання, а також Інтернет для вільного доступу всіх зацікавлених осіб до інформації, що розкривається Банком. На сайті Банку в загальнодоступному режимі представлено інформацію про Банк, його органи управління, річні звіти, інформацію про продукти і послуги, аналітичні матеріали тощо.
- Ми прагнемо будувати взаємовідносини із представниками засобів масової інформації на принципах взаємоповаги, дотримання норм етики, не допускаємо поширення недостовірної інформації, приховування або перекручування фактів у своїй рекламній діяльності або інших заходах у рамках інформаційної взаємодії з громадськістю.

6.7. Конфлікт інтересів

- Керівники і працівники Банку не повинні займатися діяльністю, що може привести до конфлікту з інтересами Банку. Також працівники не повинні

залучатися до такої діяльності прямо або побічно, через членів родини, або інших людей, що діють від імені працівників Банку.

- Працівник Банку не повинен використовувати Банк, його репутацію, службову інформацію з метою особистого збагачення або збагачення інших осіб.

- Якщо виникає необхідність скористатися консультативними послугами якоїсь особи або фірми, варто переконатися, що між цією лідною (фірмою) і Банком немає зіткнення інтересів, які можуть призвести до конфлікту.

- Різні ситуації, що виникають у зв'язку зі спірними питаннями, конфліктом інтересів, розглядаються Правлінням Банку.

6.8. Подарунки та винагороди

- При виконанні повноважень представника Банку у клієнта або урядовій організації, працівник зобов'язаний діяти в інтересах Банку. Ця обставина поширюється не тільки на дії, що визначені Правилами внутрішнього трудового розпорядку, але й на ділові контакти з клієнтами або представниками урядових організацій.

- Жоден працівник Банку не повинен приймати або просити (прямо або побічно) оплату, подарунки або щось інше, що представляє цінність, від фактичного або потенційного клієнта Банку, офіційного представника або службовця урядової організації чи іншої особи як подяку за допомогу або сприяння, що було чи буде зроблено у зв'язку з будь-якою угодою чи процедурою, яку здійснює Банк. Ця політика не перешкоджає прийняттю запрошень на офіційні обіди, концерти, а також прийняттю подарунків, пов'язаних з рекламою, що не мають великої цінності, або сувенірів, прийнятих у присутності банківської спільноти і дозволених законом, у разі коли працівник або Банк не почувають себе в боргу, приймаючи такі знаки уваги.

- Така ж вимога стосується і надання оплати або подарунків чи інших речей значної вартості клієнту або його представникові (у т.ч. потенційного), державній установі або громадській організації як подяку за допомогу і вплив при прийнятті тих чи інших рішень. Зазначене не стосується рекламних сувенірів незначної вартості та інших проявів люб'язності (неофіційних обідів, розваг), які пропонуються без будь-яких умов і не змушують почуватися у боргу.

VII. Правила етичної поведінки працівників

7.1. Загальні правила етичної поведінки працівників Банку ґрунтуються на наступному:

- Постіно контролювати свою поведінку, почуття та емоції, не дозволяти особистим симпатіям або антипатіям, неприязні, поганому настрою або дружнім почуттям впливати на прийняття рішень та службову поведінку;
- Дотримуватися стилю поведінки, заснованого на самодисципліні та професійній компетентності, відповідальності, акуратності, точності, вмінні цінувати свій робочий час і час клієнтів;
- Спілкуватися однаково коректно з клієнтами, представниками органів державної влади та інших організацій незалежно від їх службового або соціального статусу;
- Дотримуватися встановлено дрес-коду;
- дотримуватися встановлених норм спілкування, не допускати грубості і образи, що підкреслює негативне, зневажливе ставлення до людей.
- Утримуватися від куріння у приміщенні Банку та прилеглих територіях, за винятком спеціально відведених місць.

VIII. Відповідальність працівників Банку


8.1. Працівник несе персональну відповідальність за досягнення цілей Банку, виконання поставлених завдань відповідно до рівня професійної компетентності і ділових повноважень.

8.2. Працівник Банку несе особисту відповідальність за якість виконуваної роботи, грамотність, коректність і практичність складених документів, точне і безумовне виконання договірних зобов'язань.

8.3. Працівник Банку несе особисту відповідальність за неухильне виконання положень цього Кодексу. Дотримання норм цього Кодексу забезпечується повсякденною діяльністю працівника Банку.

8.4. Порухення положень цього Кодексу може розглядатися як дія, несумісна зі статусом працівника Банку і слугувати підставою для накладання дисциплінарних стягнень у відповідності з трудовим законодавством України.

Заступник начальника
Юридичного управління

Н.О.Євграфова

Начальник відділу по
роботі з персоналом

М.І.Барзаківський