

**АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «АКЦІОНЕРНИЙ БАНК
«РАДАБАНК»**

ЗАТВЕРДЖЕНО:

Рішенням Наглядової Ради
АТ «АБ «РАДАБАНК»
від 06.12.2023р. протокол №061223-3



Голова Наглядової Ради
Тетяна ГОРОДНИЦЬКА

ПОГОДЖЕНО:

Рішенням Правління
АТ «АБ «РАДАБАНК»
від 06.12.2023р. протокол №06122023/1



Голова Правління
Андрій ГРИГЕЛЬ

**Кодекс
поведінки (етики)
АТ «АБ «РАДАБАНК»
(нова редакція)**

Версія документу 2.0.
Дата набрання чинності 11.12.2023р.

**м. Дніпро
2023 р.**

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	3
2. КОРПОРАТИВНІ ЦІННОСТІ БАНКУ	3
3. ЗАГАЛЬНООБОВ'ЯЗКОВІ НОРМИ ПОВЕДІНКИ ДЛЯ КЕРІВНИКІВ ТА ІНШИХ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ	5
4. НЕДОПУЩЕННЯ ДИСКРІМІНАЦІЇ ТА МОБІНГУ	6
5. НОРМИ ЩОДО ЗАБОРОНИ ЗДІЙСНЕННЯ НЕЗАКОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ	7
6. ПОЛІТИКА ЩОДО ДОТРИМАННЯ КУЛЬТУРИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ	9
7. КОНФЛІКТ ІНТЕРЕСІВ	9
8. ПОРУШЕННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ	9
9. ЗБЕРЕЖЕННЯ МАЙНА БАНКУ	9
10. НОРМИ ЩОДО ЗАБОРОНИ ВИКОРИСТАННЯ СЛУЖБОВОГО СТАНОВИЩА КЕРІВНИКАМИ БАНКУ ТА ІНШИМИ ПРАЦІВНИКАМИ БАНКУ З МЕТОЮ ОТРИМАННЯ НЕСПРАВЕДЛИВИХ ПЕРСОНАЛЬНИХ ПЕРЕВАГ АБО НАДАННЯ ТАКИХ ПЕРЕВАГ ТРЕТІМ ОСОБАМ	10
11. НОРМИ ЩОДО ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЙНИМ ДІЯМ ТА ХАБАРНИЦТВУ	10
12. ПОДАРУНКИ І ВИНАГОРОДИ	11
13. ГАРАНТІЇ РІВНОСТІ ВІДНОСИН МІЖ БАНКОМ ТА ЙОГО КЛІЄНТАМИ, ПРАЦІВНИКАМИ, ПОСТАЧАЛЬНИКАМИ ТА КОНКУРЕНТАМИ	12
14. ПРИНЦИПИ ОБРОБКИ, ЗБЕРІГАННЯ ТА РОЗПОВСЮДЖЕННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОЇ ТА ІНСАЙДЕРСЬКОЇ ІНФОРМАЦІЇ	13
15. РОБОЧИЙ ЧАС І ЙОГО ВИКОРИСТАННЯ	14
16. КОРИСТУВАННЯ ЕЛЕКТРОННОЮ КОРПОРАТИВНОЮ ПОШТОЮ	15
17. ЗОВНІШНІЙ ВИГЛЯД СПІВРОБІТНИКА БАНКУ	15
18. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ДОТРИМАННЯ ПОЛОЖЕНЬ КОДЕКСУ	16

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Кодекс поведінки (етики) АТ «АБ «РАДАБАНК» (далі - Кодекс, Банк відповідно) - документ, який закріплює перелік внутрішніх принципів та стандартів, що визначають етичні норми ведення бізнесу і правила корпоративної поведінки працівників.

Кодекс розроблений на підставі загальновизнаних принципів і норм законодавства України, міжнародного права та внутрішніх нормативних документів Банку і поширюється на всіх працівників Банку незалежно від займаних посад і виконуваних обов'язків. Норми Кодексу є невід'ємною частиною трудового договору (контракту) працівника.

Метою кодексу є визначення стандартів діяльності Банку і поведінки його працівників, направлених на підвищення прибутковості, фінансової стабільності і ефективності діяльності Банку.

Завданням Кодексу є:

- закріплення корпоративних цінностей Банку;
- забезпечення усвідомлення працівниками Банку персональної відповідальності перед акціонерами, клієнтами, діловими партнерами Банку за належне виконання своїх посадових обов'язків;
- визначення основ взаємодії Банку з клієнтам, діловими партнерами, органами державної влади та регуляторами, конкурентами і працівниками Банку,

Всі документи Банку, в тому числі й ті, які регламентують встановлення ділових відносин з клієнтами, діловими партнерами, контролюючими органами, конкурентами і працівниками Банку розробляються і затверджуються із врахуванням вимог Кодексу.

Кодекс містить загальноправові правила поведінки, що поширюються на всіх працівників Банку, незалежно від займаної ними посади. Кожен працівник Банку зобов'язаний знати і дотримуватись Кодексу під час виконання своїх посадових обов'язків. Кожен Працівник повинен пам'ятати, що його поведінка безпосередньо впливає на його репутацію та репутацію Банку.

Кодекс не надає жодних трудових прав і не гарантує працевлаштування на будь-який строк. Деякі обов'язки, що виникають під час працевлаштування в Банку, продовжуються і після його завершення. До таких обов'язків входить: зобов'язання повернути усі активи Банку, які знаходяться у працівників, зберігати конфіденційність щодо персональної, комерційної та конфіденційної інформації Банку та його клієнтів, акціонерів, постачальників, партнерів або працівників, а також співпрацювати під час будь-яких внутрішніх або зовнішніх розслідувань та судових процесів.

2. КОРПОРАТИВНІ ЦІННОСТІ БАНКУ

Взаємини з клієнтами: Банк прагне до найвищих стандартів обслуговування клієнтів, захищає інтереси кожного клієнта. Банк розвиває нові операції і напрями, сповідаючи принцип розумного консерватизму. Банк прагне до гласності у взаєминах з клієнтами і надання їм надійної інформації про свої послуги. Банк зацікавлений у встановленні довгострокових взаємовідносин з клієнтами.

Взаємини з персоналом: Персонал Банку є ключем до його успішної діяльності. Банк активно і послідовно привертає в свої ряди і висуває кращих співробітників незалежно від віку, раси, статі, віросповідання, переконань або національності і винагороджує їх за успіхи. Банк дорожить своїми співробітниками, створює умови, при яких кожен працюючий в ньому може повністю реалізувати свої здібності. Банк поважає людську гідність, особистість і вірить в значущість атмосфери довіри і співпраці.

Взаємини з державними органами: Банк дотримується принципу нейтральності відносно фінансово-промислових груп, політичних партій і об'єднань і здійснює свою діяльність на користь вкладників, клієнтів і акціонерів. Співробітники Банку повинні вести справи з державними органами і регуляторами строго без особистої зацікавленості, не вдаючись до неправомірних способів роботи та впливу на ухвалення адміністративних рішень.

Банк дотримується наступних принципів:

Законність: Банк в своїй діяльності неухильно дотримується всіх регламентів і процедур, які встановлені чинним законодавством і внутрішніми нормативними документами Банку.

Професіоналізм: Працівники і керівництво Банку мають глибокі професійні знання, сумлінно ставляться до своїх обов'язків, якісно і своєчасно здійснюють всі операції.

Постійне вдосконалення: Це прагнення до поліпшень у всьому, завжди і скрізь. Банк створює умови для розвитку здібностей працівників, впроваджує найперспективніші технології, удосконалює виробничі та управлінські процеси. Кожен працівник постійно вдосконалює свій професійний рівень, позитивно сприймає навчальні програми Банку.

Корпоративність: Свої стосунки з колегами працівники Банку будують на основі взаєморозуміння, довіри, корпоративної солідарності і взаємодопомоги. працівники проявляють готовність та здатність до ефективного співробітництва з колегами, являються активними членами команди, проявляють готовність ділитися з колегами необхідною для них інформацією та ресурсами, приймають участь в вирішенні проблем свого підрозділу та Банку в цілому.

Доходи. Гарантією процвітання Банку є орієнтація на потреби клієнта і проведення взаємовигідних банківських операцій. Працівники розуміють який вклад вносять показники їхньої роботи фінансовий результат Банку та спрямовують всі зусилля на підвищення фінансової ефективності Банку.

Персонал. Банк створює умови для відкритого і своєчасного спілкування, здорового робочого клімату, дотримання техніки безпеки, надає можливість для індивідуального зростання і самоствердження. Банк зацікавлений в належному дотриманні трудового законодавства. У Банку прагнуть до використання чітко сформульованих і голосних принципів оплати праці, пільг, просування по службі.

Лояльність до Банку: Працівники Банку постійно орієнтовані на досягнення цілей Банку. Працівники в своїй діяльності керуються інтересами Банку, приймають та розділяють цінності Банку, позитивно сприймають інновації, що впроваджуються в Банку, притримуються корпоративної культури. Працівники не приймають участь в діях, що можуть спричинити дискредитацію Банку, викликати конфлікт інтересів або завдати збитку Банку, його іміджу і репутації, не допускають бездіяльності в разі проведення іншими особами і організаціями акцій, що переслідують подібні негативні цілі.

Чесність та відкритість: Банк дотримується законодавства України, етичних норм і правил чесного ведення бізнесу, виконує свої зобов'язання і дорожить своєю репутацією. банк проводить політику максимальної відкритості і прозорості діяльності Банку для акціонерів, ділових партнерів, органів державної влади, регуляторів, працівників Банку, з використанням встановлених нормативними актами Національного банку України джерел інформування для довірного доступу всіх зацікавлених осіб до інформації про Банк. Банк відкрито інформує про важливі питання розвитку, створюючи основу для довірчої співпраці.

Безпека: Працівники Банку, в межах своїх повноважень, вживають заходи, встановлені внутрішніми нормативними документами Банку і необхідні для запобігання будь-яким протиправним діям Банку, його акціонерів, працівників, клієнтів і ділових партнерів. Банк вживає необхідні заходи по забезпеченню безпеки працівників Банку при виконанні ними службових обов'язків.

Якість. Якість послуг і рівень обслуговування є істотними показниками для досягнення успіху. Підвищення рівня обслуговування клієнтів - основна турбота всіх співробітників Банку. Банк вважає, що якість його роботи є результатом того психологічного клімату, в якому трудяться його службовці.

Орієнтованість на клієнта: Для працівників Банку клієнт - повноправний партнер, який заслуговує самого якісного обслуговування та уваги. Кожен працівник Банку проявляє увагу до клієнтів, які до нього звертаються, знає своїх клієнтів та їх потреби, активно цікавиться думкою клієнтів відносно якості обслуговування.

Відповідальність: органи управління Банку несуть відповідальність перед акціонерами - за результати діяльності, перед клієнтами - за надійність та якість банківських послуг, перед діловими партнерами - за належне виконання своїх зобов'язань. кожен працівник приймає на себе відповідальність за якість результатів своєї праці та можливі помилки. усі працівники здатні аналізувати свої помилки та приймати коригуючі дії.

Ухвалення рішень. Банк дотримується принципу делегування співробітникам пропорційної відповідальності по всіх напрямках діяльності Банку, що створює умови для оперативного ухвалення рішень, починаючи з низового рівня організації.

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

3.1. Керівники та всі працівники Банку під час виконання своїх посадових обов'язків зобов'язані проявляти прийнятну поведінку та не допускати неприйнятної поведінки.

3.2. Під прийнятною поведінкою розуміється дотримання вимог Кодексу, законів України та внутрішніх нормативних документів Банку, загальновизнаних етичних норм у спілкуванні з клієнтами, керівниками, колегами і підлеглими, виконання своєї роботи професійно, добросовісно докладаючи належних зусиль та старанності, добропорядність, відкритість, чесність, лояльність до Банку.

3.3. Під неприйнятною поведінкою розуміється порушення правил Кодексу, законів України, внутрішніх нормативних документів, цінностей та/або етичних і професійних стандартів Банку, в тому числі, але не виключно: недостовірної фінансової, статистичної та управлінської звітності, злочини у сфері службової діяльності, злочини у сфері господарської діяльності (шахрайство), порушення санкцій, легалізацію (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення, неконкурентну практику, хабарництво, корупцію, порушення прав споживачів, прийняття рішень в умовах конфлікту інтересів.

3.4. Загальнообов'язкові норми поведінки для керівників:

- бути прикладом для інших та діяти у відповідності до найвищих стандартів корпоративної етики та професійної поведінки;
- прагнути розвинути у підлеглих почуття причетності до досягнення Банком високих результатів, створюючи колектив однодумців, націлений на досягнення поставлених стратегічних цілей;
- підтримувати і заохочувати ініціативність і винахідливість при виконанні підлеглими звичайних функцій і обов'язків, а також і під час вирішення нестандартних завдань;
- регулярно нагадувати своїм підлеглим про важливість корпоративної культури та необхідність її дотримання;
- з усією увагою ставитися до запитів працівників Банку;
- проявляти особливу увагу щодо ситуацій або дій, які можуть порушувати вимоги Кодексу або внутрішніх нормативних документів;
- поважати особисту гідність підлеглого;
- не вчиняти та не дозволяти вчиняти переслідування будь-кого з працівників від імені Банку та повідомляти своїх підлеглих про заборону переслідування в Банку;
- надавати підпорядкованим співробітникам виключно такі накази/ розпорядження/ завдання тощо, які відповідають вимогам законодавства України, НПА НБУ, внутрішнім нормативним документам Банку та лише у спосіб, який відповідає вимогам ділової етики.

3.5. Загальнообов'язкові норми поведінки для всіх працівників:

- вживати заходів для негайного усунення причин і умов, які ускладнюють або перешкоджають нормальному виконанню роботи і негайно повідомляти про такі випадки керівництву Банку та/або підрозділу Комплаєнс, а також не здійснювати дії, що тягнуть за собою заподіяння шкоди Банку;
- неухильно дотримуватись загальновизнаних етичних норм поведінки, етикету ділового спілкування у щоденній співпраці з клієнтами, партнерами, колегами та керівництвом;
- сумлінно, компетентно, вчасно, результативно і відповідально виконувати свої посадові обов'язки, рішення та доручення керівництва Банку;
- утримуватися від виконання рішень чи доручень керівництва, якщо вони суперечать вимогам законодавства України чи внутрішніх документів Банку, та повідомляти про такі випадки підрозділ Комплаєнс;

-
- уникати ситуацій, які можуть створити враження наявності конфлікту інтересів, або поставити у незручне становище їх, їхніх колег, Банк або Акціонерів;
 - не здійснювати діяльність, що порушує моральні і правові норми та може завдати шкоди репутації та інтересам Банку, Клієнта, ділових партнерів;
 - негайно повідомляти про будь-які можливі ризики для Банку безпосереднього керівника, підрозділ Комплаєнс та/або працівників, відповідальних за управління ризиками;
 - сприяти внутрішнім або зовнішнім службовим 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 службової перевірки;
 - повинні розуміти і завжди пам'ятати, що будь-яка висловлена ними інформація, точка зору - перш за все, асоціюється з самим Банком, його іміджем як надійної фінансової установи України.

3.6. Запорукою успішної роботи Банку є злагоджена і об'єднана діяльність всіх працівників на своїх робочих місцях. Неуважне ставлення один до одного, відсутність взаємної підтримки, провокування конфліктних ситуацій в колективі неприпустимі.

3.7. Керівники та працівники повинні уникати порушень норм етики та не допускати створення враження їх порушення як під час виконання професійних обов'язків, так і в повсякденному житті. Будь-яка поведінка чи дії, направлені на порушення норм права, і, особливо, будь-яка форма сексуального домагання, фізичного або психологічного тиску - є неприйнятними.

3.8. Керівники та працівники Банку виконують свої обов'язки, та відповідають за них, а також відповідають за свої дії, беручи відповідальність як за очікувані, так і за неочікувані наслідки своїх дій і рішень, включно з наслідками своєї бездіяльності.

4. НЕДОПУЩЕННЯ ДИСКРИМІНАЦІЇ ТА МОБІНГУ

4.1. Дискримінація - ситуація, за якої особа та/або група осіб за їх ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мовними або іншими ознаками, які були, є та можуть бути дійсними або припущеними (далі - певні ознаки), зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами і свободами в будь-якій формі, встановленій Законом України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», крім випадків, коли таке обмеження має правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними.

4.2. Мобінг означає знущання над особою з боку групи інших осіб на робочому місці, таке як фізичне та емоційне насильство на робочому місці, наприклад, "згуртування" колегами, підлеглими чи начальниками, щоб змусити когось покинути робоче місце\звільнитися через чутки, наміри, залякування тощо, приниження, дискредитацію та ізоляцію, також як злісне, несексуальне, нерасове / расове, загальне домагання.

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

4.4. Не можуть бути причиною для дискримінації/мобінгу та обмеження професійної діяльності:

- походження і раса;
- колір шкіри;
- громадянство;
- стать;
- сімейний або майновий стан, сімейні обов'язки;
- вагітність;
- зовнішній вигляд;

• особлива вразливість людини внаслідок її соціально-економічної ситуації, яка є чіткою або відомою її авторів;

- прізвище;
- місце проживання;
- стан здоров'я;
- втрата самостійності (автономності);
- інвалідність;
- генетичні характеристики;
- моральні принципи;
- сексуальна орієнтація;
- гендерна ідентичність;
- вік;
- політичні погляди;
- діяльність у профспілках або кооперативах;
- мова;
- етнічне, соціальне та іноземне походження;
- релігійні переконання;
- підозра чи наявність захворювання на ВІЛ/СНІД;
- участь у страйку;
- звернення або намір звернутися до суду чи інших органів за захистом своїх прав або надання підтримки іншим працівникам у захисті їх прав;
- повідомлення про можливі факти корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, інших порушень Закону України "Про запобігання корупції", а також сприяння особі у здійсненні такого повідомлення;
- членство у професійній спілці чи іншому об'єднанні громадян;
- інші ознаки, не пов'язані з характером роботи або умовами її виконання.

4.5. Банк прагне підвищувати обізнаність своїх керівників і працівників щодо питань недопущення дискримінації/мобінгу. Діяти на користь гендерної рівності та різноманітності означає дозволити працівникам відчувати справедливе ставлення до себе з моменту їх приходу в Банк та протягом усього часу роботи в Банку. Наявність умов праці, у яких кожен відчуває повагу, незалежно від свого унікального характеру, підвищує ефективність і посилює мотивацію.

5. НОРМИ ЩОДО ЗАБОРОНИ ЗДІЙСНЕННЯ НЕЗАКОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

5.1. 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. За вчинення злочинів та шахрайських дій працівники Банку несуть кримінальну та адміністративну відповідальність згідно з чинним законодавством України.

5.2. 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 документів первинного бухгалтерського обліку та проведення недостовірних бухгалтерських проведення.

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.

Підрозділ Комплаєнс забезпечує організацію контролю за дотриманням Банком норм щодо своєчасності та достовірності фінансової та статистичної звітності.

5.3. Посадовий злочин, економічний злочин (шахрайство).

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

5.4. Працівникам Банку забороняється:

- прямо чи 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;
- 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 України;
- 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;
- надавати послуги чи консультації клієнтам та контрагентам, спрямованих на уникнення ними чи їх контрагентами сплати податків або виконання встановлених законодавством України або договірними умовами інших зобов'язань.

5.5. Порушення санкцій, протидія легалізації (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, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення.

Кожен працівник Банку, який бере участь в процесі обслуговування клієнтів, зобов'язаний дотримуватись встановлених Правил та Програм щодо протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення, та виконувати вимоги щодо фінансових санкцій відповідно до міжнародних договорів України або рішень міждержавних об'єднань, міжнародних, міжурядових організацій, участь у яких бере Україна, а також іноземних держав.

Банк має розроблені та впроваджені відповідні правила та програми, 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, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення.

5.6. Неконкурентна практика.

Взаємовідносини з конкурентами Банку будуються на принципах чесності та взаємної поваги у відповідності до вимог антимонопольного законодавства України. Банк не укладає недобросовісних угод, які не відповідають ціновій політиці, та дотримується вимог добросовісної конкурентної практики.

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

6. ПОЛІТИКА ЩОДО ДОТРИМАННЯ КУЛЬТУРИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ

В Банку створена комплексна, адекватна та ефективна система управління ризиками, на які наражається Банк у своїй діяльності. Банк визначає та контролює дотримання корпоративних цінностей, які базуються на здійсненні бізнесу на законних та етичних принципах, та постійно підтримує високу культуру управління ризиками.

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.

В Банку створена комплексна, адекватна та ефективна система управління ризиками, на які наражається Банк у своїй діяльності. Банк визначає та контролює дотримання корпоративних цінностей, які базуються на здійсненні бізнесу на законних та етичних принципах, та постійно підтримує високу культуру управління ризиками.

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.

Банк забезпечує проведення навчання та обізнаність працівників Банку щодо дотримання норм законодавства України, відповідних стандартів професійних об'єднань, дія яких поширюється на Банк, культури управління ризиками, ураховуючи кодекс етики (поведінки). Відповідальним за проведення навчання з питань дотримання вимог кодексу поведінки (етики) є підрозділ комплаєнс.

7. КОНФЛІКТ ІНТЕРЕСІВ

7.1. Конфлікт інтересів - наявний або потенційний конфлікт між особистими інтересами та посадовими чи професійними обов'язками особи, що можуть вплинути на добросовісне виконання нею своїх повноважень, об'єктивність та неупередженість прийняття рішень.

7.2. При виконанні своїх посадових обов'язків працівники Банку керуються виключно інтересами Банку. Будь-яка особиста діяльність працівника, не пов'язана з виконанням ним службових обов'язків, є неприпустимою, якщо така діяльність прямо або опосередковано може справити негативний вплив на характер виконання працівником своїх службових обов'язків, мати негативні наслідки (фінансові або репутаційні) для Банку, його клієнтів або контрагентів/партнерів.

7.3. Керівники та інші працівники Банку мають уникати конфлікту інтересів у своїй роботі та брати самовідвід від участі в прийнятті рішень, якщо в них існує конфлікт інтересів, який не дає змоги їм належним чином виконувати свої обов'язки в Банку.

7.4. Всі працівники Банку повинні дотримуватись Політики щодо запобігання, виявлення та управління конфліктами інтересів в АТ «АБ «РАДАБАНК».

8. ПОРУШЕННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Банк забезпечує дотримання прав споживачів в умовах виконання встановлених норм та правил пруденційного, фінансового чи операційного характеру шляхом надання належного рівня послуг, а також шляхом забезпечення гарантії недоторканості прав споживачів фінансових послуг. З цією метою Банк вживає наступні заходи:

- розкриває споживачам повну, точну та достовірну інформацію, необхідну їм для отримання продуктів/послуг у порядку, спосіб та на умовах, визначених чинним законодавством України, зокрема, Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»;

- неухильно дотримується вимог Закону України «Про рекламу» та Закону України «Про банки і банківську діяльність» при розповсюдженні інформації про продукти/послуги, які Банк пропонує споживачам фінансових послуг;

-
- забезпечує відповідальне ставлення до всіх категорій споживачів фінансових послуг та оперативне реагування на їх звернення відповідно до Закону України «Про розгляд звернень громадян»;
 - забороняє нав'язувати клієнтам додаткові фінансові послуги;
 - забезпечує захист коштів та інших активів споживачів фінансових послуг від шахрайства та зловживань;
 - забезпечує захист персональних даних споживачів фінансових послуг з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»;
 - передбачає право споживача фінансових послуг відмовитися від договору у порядку та на умовах, передбачених законодавством та договором між Банком та споживачем фінансових послуг;
 - створює і впроваджує механізм досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг;
 - сприяє конкуренції у сфері надання фінансових послуг, зокрема, розміщує на власному веб-сайті зручні інструменти для порівняння вартості послуг (калькулятор, приклади);
 - постійно підвищує кваліфікацію співробітників Банку, які працюють з клієнтами тощо.

Банк не надає платних послуг клієнтам, не обумовлених умовами договору, публічними правилами та тарифами Банку, без згоди клієнта.

9. ЗБЕРЕЖЕННЯ МАЙНА БАНКУ

9.1. До активів Банку належать: майно, грошові кошти, інформація, об'єкти інтелектуальної власності, в тому числі ліцензії, патенти, програмне забезпечення, обладнання, що використовується в індивідуальному порядку (наприклад, мобільні телефони і комп'ютери). Нематеріальні активи, створені або розроблені працівниками в межах виконання функціональних обов'язків, також є власністю Банку.

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

9.2. Всі Працівники Банку:

- несуть відповідальність за використання активів Банку в його інтересах; утримуються від користування власністю та інформацією Банку для власної користі;
- використовують комп'ютерні системи та обладнання Банку з дотриманням діючих заходів безпеки;
- не порушують систему безпеки Банку під час передачі даних мережею (наприклад, за допомогою електронної пошти);
- не передають своє ім'я користувача або паролі іншим особам;
- не використовують комп'ютери для незаконної діяльності та азартних ігор, а також не отримують доступ, не зберігають, не пересилають, не розміщують і не публікують інформацію, що містить порнографію, матеріали, що пропагують насилля, ненависть, тероризм, дискримінацію, залякування, а також непристойні та принизливі матеріали;
- не використовують робочі телефони, факси, копіювальні машини, персональний комп'ютер та аналогічне обладнання для власних потреб; повідомляють безпосереднє керівництво та Службу безпеки про факти розкрадання, розтрата, неналежного використання майна Банку.

9.3. Будь-які акти вандалізму, завдання шкоди або пошкодження будь-яким іншим чином приміщень, обладнання чи меблі Банку в будь-якому з його місць розташування або несанкціоноване переміщення майна Банку матиме наслідком притягнення до дисциплінарної відповідальності. Від усіх працівників Банку очікується, що вони будуть підтримувати робоче середовище у чистоті. Кожен працівник відповідає за те, що столи, файли та усе робоче середовище підтримується так охайно як тільки можливо, всі робочі матеріали зберігаються відповідним чином.

10. НОРМИ ЩОДО ЗАБОРОНИ ВИКОРИСТАННЯ СЛУЖБОВОГО СТАНОВИЩА КЕРІВНИКАМИ БАНКУ ТА ІНШИМИ ПРАЦІВНИКАМИ БАНКУ З МЕТОЮ ОТРИМАННЯ НЕСПРАВЕДЛИВИХ ПЕРСОНАЛЬНИХ ПЕРЕВАГ АБО НАДАННЯ ТАКИХ ПЕРЕВАГ ТРЕТІМ ОСОБАМ

10.1. Кожен працівник зобов'язаний під час виконання своїх посадових обов'язків керуватися виключно інтересами Банку, а не своїми власними.

10.2. Працівники Банку не здійснюють діяльності від імені Банку і 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.

10.3. Робота працівників Банку в інших банківських чи фінансових установах за сумісництвом суворо заборонена.

10.4. 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 та за умови, що така діяльність не призведе до виникнення конфлікту інтересів.

11. НОРМИ ЩОДО 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.

Жоден працівник Банку не може прямо чи опосередковано вимагати або приймати хабарі.

Банк на постійній основі здійснює такі заходи, спрямовані на запобігання, виявлення, усунення та протидію корупції:

- 1) застосування принципу колегіальності;
- 2) контроль за дотриманням працівниками Банку антикорупційних обмежень, вимог щодо запобігання та врегулювання конфлікту інтересів, інших вимог законодавства у сфері запобігання корупції;
- 3) проведення періодичної оцінки корупційних ризиків (окремі індикатори у складі щоквартальної оцінки комплаєнс-ризиків) у діяльності Банку та реалізації заходів щодо усунення (мінімізації) виявлених корупційних ризиків;
- 4) регламентація процесів діяльності підрозділів Банку відповідно до вимог внутрішніх нормативних документів (положень, технологічних карт тощо);
- 5) удосконалення роботи з підбору персоналу, перевірка відомостей стосовно осіб, які претендують на зайняття посад у Банку;
- 6) періодичне вивчення документів щодо діяльності керівників Банку та інших працівників Банку за певний період часу;
- 7) проведення службових розслідувань і перевірок та вжиття заходів щодо притягнення до відповідальності осіб, винних у вчиненні корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень;
- 8) забезпечення конфіденційності інформації про осіб, які повідомляють про можливі факти корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень відповідно до порядку визначеному у Положенні про Механізм конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку в АТ «АБ «РАДАБАНК»;
- 9) проведення серед працівників Банку роз'яснювальної роботи щодо виконання вимог антикорупційного законодавства.

12. ПОДАРУНКИ І ВИНАГОРОДИ

12.1. При виконанні співробітником повноважень представника Банку у клієнта він або вона зобов'язані діяти виключно на користь Банку. Це зобов'язання поширюється не тільки на дії, що скріплюють контрактом письмово, але і на ділові контакти з клієнтом.

12.2. Всі працівники Банку повинні дотримуватись політик Банку щодо отримання подарунків та винагород.

12.3. Категорично неприпустимо просити або приймати (прямо або побічно) оплату, подарунки або щось подібне, таке, що представляє цінність, від фактичного або потенційного клієнта Банку, офіційного представника або службовця урядової організації або іншої особи на знак подяки за допомогу або сприяння, яке було або буде надано у зв'язку з будь-якою операцією або процедурою, здійснюваною Банком.

12.4. Співробітник Банку не повинен проводити (прямо або побічно) оплату або пропонувати подарунки і інші речі значної вартості представнику клієнта на знак подяки за допомогу і вплив, або при отриманні підтвердження, що така допомога або вплив було або буде надано у зв'язку з продажом або будь-якою іншою угодою або процедурою, які можуть зашкодити співробітникам або керівникам контрагента, або завдати шкоди Банку. Це не відноситься зазвичай до обідів, розваг, рекламних сувенірів незначної вартості і інших проявів люб'язності, які пропонуються без умов.

12.5. Існує ряд випадків, коли працівник без ризику корупції або порушення довіри може прийняти цінність від будь-кого у процесі роботи. Найпоширенішими прикладами є ділові обіди або подарунки з особливих нагод від клієнтів. Загалом, це не становить загрози порушення статуту, якщо такі цінності прийнято з огляду на сімейні чи особисті відносини, які існують незалежно від будь-якого напрямку діяльності Банку; якщо такі блага доступні широкій громадськості за тих самих умов, на яких вони доступні посадовій особі Банку; або якщо такі блага підлягали б відшкодуванню Банком як обґрунтовані комерційні витрати, якщо б вони не були оплачені іншою стороною.

12.6. У кожному окремому випадку Банк може затверджувати як прийнятні обставини, в яких працівник Банку має право приймати цінності у зв'язку з напрямками діяльності Банку, за умови, що таке схвалення здійснюється у письмовій формі на підставі повного письмового розкриття всіх відповідних фактів.

12.7. Якщо працівник пропонує клієнту чи отримує від клієнта цінності, окрім того, що дозволено в цьому Кодексі, працівник повинен повідомити про це підрозділ Комплаєнс. Банк повинен складати письмові звіти про таке розкриття інформації. Керівництво має розглядати таке розкриття інформації та визначати доречність прийняття цінностей і чи не становить це загрози добросовісності Банку.

12.8. Весь персонал повинен розкривати усі можливі конфлікти інтересів, у тому числі ті, до яких вони були ненавмисно залучені внаслідок ділових або особистих відносин із клієнтами, постачальниками, діловими партнерами чи конкурентами Банку.

12.9. Застосування політики, зазначеної в цьому Кодексі, вимагатиме застосування принципу здорового глузду. Якщо працівник стикається з ситуаціями, коли не впевнений у своїх обов'язках, він/вона має проконсультуватися з підрозділом Комплаєнс.

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

13.1. 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 є основою плідної та довготривалої співпраці, тому працівники Банку докладають усіх зусиль та вживають заходи спрямовані на зміцнення довіри клієнтів до Банку. Усі заяви та звернення, які надходять від клієнтів, у Банку розглядаються ретельно і надаються відповіді у встановлені терміни.

- працівники Банку надають клієнтам достовірну та вичерпну інформацію, ознайомлюють клієнтів з перевагами та ризиками, пов'язаними з придбанням окремих продуктів і 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.

13.2. Гарантії рівності відносин між Банком та працівниками:

- успіх та стабільність Банку залежать 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 та 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, 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. 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 українського законодавства у галузі соціального захисту працівників, виплачує офіційну 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 клієнтами, партнерами, колегами, 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.

13.3. Банк залишає за собою право не співпрацювати з постачальниками, які порушують вимоги законодавства України, у тому числі, але не обмежуючись, щодо забезпечення прав працівників, охорони праці та дотримання техніки безпеки, захисту навколишнього середовища, а також постачальниками, які не поділяють цінності й принципи, правила етики та ділової поведінки Банку, викладені у Кодексі.

Гарантії рівності відносин між Банком та постачальниками:

- банк дотримується принципу надання прозорості інформації партнерам, громадськості, контролюючим органам та акціонерам.
- банк підтримує вільну і чесну конкуренцію та надає всім постачальникам рівні конкурентні можливості для співпраці.
- банк надає громадськості максимально об'єктивну та достовірну інформацію про фінансовий стан, досягнення та перспективи розвитку Банку на підставі офіційної та затвердженої фінансової звітності.

13.4. 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.

14. ПРИНЦИПИ ОБРОБКИ, ЗБЕРІГАННЯ ТА РОЗПОВСЮДЖЕННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОЇ ТА ІНСАЙДЕРСЬКОЇ ІНФОРМАЦІЇ

14.1. 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.

14.2. Інформація про працівників Банку, внутрішню структуру, операційні процеси, фінансові потоки, про операції, рахунки і вклади клієнтів, партнерів, а також інша інформація, яка може завдати збиток репутації Банку, іншим нематеріальним або матеріальним інтересам Банку, клієнтам, партнерам, якщо розкриття такої інформації не передбачено законодавством України, за винятком загальнодоступної інформації, носить конфіденційний характер. Працівник Банку в письмовій формі приймає зобов'язання про нерозголошення інформації.

14.3. Під час виконання своїх службових обов'язків працівникам може ставати відомою непублічна інформація про компанію клієнта або його партнерів або плани Банку щодо зміни тарифів на банківські послуги (до їх офіційного введення чи оприлюднення). Працівники зобов'язані ставитися до такої інформації як до конфіденційної та не здійснювати її розголошення, передачу або надання до неї доступу іншим працівникам чи третім особам та не надавати рекомендацій стосовно придбання (припинення користування) банківських послуг з використанням такої інформації, а також не використовувати у будь-який спосіб інсайдерську інформацію на власну користь і на користь інших осіб, крім розкриття інформації в межах виконання професійних, трудових або службових обов'язків та в інших випадках, передбачених законодавством.

14.4. Електронне листування з робочого комп'ютера та робочої адреси не може розглядатись як персональне листування, і на нього не поширюються законодавчі норми про захист таємниці листування. Банк залишає за собою право відслідковувати, реєструвати і контролювати дотримання працівниками цих вимог.

14.5. Пов'язана з розголошенням конфіденційної інформації відповідальність не знімається зі працівника навіть після його звільнення.

15. РОБОЧИЙ ЧАС І ЙОГО ВИКОРИСТАННЯ

15.1. Керівництво Банку визначає режим роботи співробітників Банку.

15.2. У Банку встановлюється п'ятиденний робочий тиждень з двома вихідними днями. Початок щоденної роботи, час обідньої перерви і закінчення робочого дня встановлюється для співробітників Банку з урахуванням його діяльності і визначається графіком роботи. При необхідності встановлюється наднормова робота.

15.3. Банк з порозумінням ставиться до співробітників, що палять, за умови, що куріння відбувається в спеціально відведених місцях.

15.4. Категорично забороняється розпивання спиртних напоїв приміщенні Банку, як і поява на роботі в нетверезому вигляді.

15.5. Всім співробітникам надається відпустка відповідно до графіка, затвердженого Головою Правління Банку.

15.6. Банк заохочує підвищення кваліфікації і здобування освіти і підтримує співробітників в цьому шляхом надання учбових відпусток, згідно зі ст.15 Закону України «Про відпустки» і з урахуванням виробничих можливостей.

15.7. Банк має право направляти співробітника у відрядження. Витрати під час знаходження в відрядженні оплачуються відповідно до чинного законодавства і згідно з Положенням про відрядження.

15.8. Не вітається робота в Банку осіб, які полягають між собою в близькій спорідненості, а у разі прямого підпорядкування або при критичному для Банку поєднанні повноважень, забороняється.

15.9. Банк з розумінням відноситься до можливої відсутності співробітника на праці до одного робочого дня без надання виправдувальних документів, при узгодженні з керівником підрозділу.

У разі відсутності співробітника на робочому місці протягом повного робочого дня повинна бути оформлена відпустка без збереження заробітної плати або частина чергової відпустки.

16. КОРИСТУВАННЯ ЕЛЕКТРОННОЮ КОРПОРАТИВНОЮ ПОШТОЮ

16.1. Керівникам та заступникам керівників департаментів, дирекцій, управлінь, відділів і відділень надається зовнішній доступ до електронної корпоративної пошти з їх мобільних пристроїв (смартфонів, планшетів, тощо) згідно з процедурами, встановленими внутрішніми нормативними документами.

У разі тимчасової відсутності на робочому місці (відпустки, відрядження, тимчасової непрацездатності, лікарняного якщо дозволяє стан хворого) вищезазначеним працівникам рекомендовано відповідати на отримані листи протягом однієї робочої доби з моменту фактичного надходження повідомлення на поштову скриньку.

16.2. Знов прийняті керівники та заступники департаментів, дирекцій, управлінь, відділів і відділень після проходження ними випробувального терміну отримують доступ до поштової скриньки на мобільних пристроях в обов'язковому порядку.

16.3. При листуванні засобами електронної корпоративної пошти працівник повинен дотримуватись правил етикету ділового електронного листування:

- визначити ясну, чітку тему листа;
- використовувати професійні вітання;
- під час тимчасової відсутності на робочому місці використовувати функцію автоматичної відповіді «Заместитель» або «Автоматические ответы (нет на работе)»;
- при листуванні с колегами використовувати робочу електронну адресу;

- перш ніж натиснути «Ответить всем» переконайтесь, чи не відволікає від роботи ваша відповідь, відповідати - якщо це дійсно необхідно;

- використовувати блок з підписом, до якого долучайте Ваше повне ім'я, посаду, ваш контактний номер телефону, а для співробітників, які контактують з клієнтами / зовнішніми контрагентами додатково - назву та логотип Банку, адресу, за якою безпосередньо знаходиться ваше місце роботи (шрифт підпису бажано використовувати той, що й шрифт листа);

- відповідати на листи, навіть якщо вони були адресовані не вам, особливо тоді, коли відправник чекає відповіді;

- вносити правки в кожен лист, не покладатися на автоматичні виправлення, читати і перечитувати повідомлення кілька разів;

- вписувати адресу одержувача в останню чергу, якщо ви не хочете, щоб ваш лист помилково було відправлено, перш ніж ви його закінчили;

- двічі перевіряйте, що ви вибрали правильного одержувача;

- вибирайте класичний шрифт, рекомендовано Arial, Calibri, або Times New Roman чорного або темно-синього кольору;

- будьте уважні до тону листа, якщо повідомлення здається занадто грубим або жорстким, то варто змінити його.

17. ЗОВНІШНІЙ ВИГЛЯД СПІВРОБІТНИКА БАНКУ

17.1. Будь-які правила щодо зовнішнього вигляду співробітників діють для всіх без виключення і протягом всього робочого часу (тобто поки офіс відкритий і в нім хтось є) в будні дні. Якщо співробітник, знаходячись у відпустці, відвідав офіс, він не зобов'язаний дотримуватися цих правил.

17.2. Співробітники повинні охайно виглядати.

17.3. Співробітники Банку повинні постійно пам'ятати, що їх зовнішній вигляд впливає на відношення до Банку його клієнтів, партнерів, контрагентів та інших осіб та відображає корпоративну культуру у цілому.

17.4. Основними складовими зовнішньої привабливості є:

- культура одягу;
- зачіска;
- доглянуті руки;
- макіяж (для жінок).

17.5. Співробітники Головного офісу Банку зобов'язані піклуватися про дотримання бездоганного зовнішнього вигляду, а саме: ділового/кежуал стилю у своєму одязі, зачісці та обліку в цілому.

17.6. Правила носіння ділового/кежуал костюма не розповсюджуються на технічних працівників Банку, а також співробітників відділу інформаційних технологій під час виконання технічних робіт.

17.7. Вимоги щодо зовнішнього вигляду співробітників торгівельної мережі зазначено у Положенні про стандарти обслуговування клієнтів співробітниками торгівельної мережі АТ «АБ «РАДАБАНК».

17.8. Для співробітників, які не обслуговують клієнтів, в п'ятницю допускається вільний стиль одягу.

18. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ДОТРИМАННЯ ПОЛОЖЕНЬ КОДЕКСУ

18.1. Керівники Банку, керівники підрозділів контролю та працівники несуть персональну

відповідальність за неприйнятну поведінку або незаконні дії, які вони можуть здійснити впродовж відносин із Банком. А також несуть відповідальність за неповідомлення про дії (або бездіяльність) інших осіб, якщо знали або повинні були знати про їхню неправомірну поведінку.

Про їх дії може бути повідомлено відповідним органам державної влади, в результаті чого вони можуть притягуватися до юридичної відповідальності (адміністративної, кримінальної тощо).

18.2. Порушення цього Кодексу, законодавства, нормативно-правових актів, політик та процедур Банку може тягти за собою дисциплінарні стягнення включно із звільненням з Банку відповідно до вимог законодавства про працю.

Неправомірні дії чи бездіяльність, в результаті яких керівники Банку та працівники можуть підлягати дисциплінарним стягненням, включають:

- порушення цього Кодексу;
- неповідомлення про відоме порушення Кодексу або про підозри щодо порушення Кодексу;
- акти помсти стосовно будь-якого працівника, який повідомив про неприйнятну поведінку;
- посягання як у робочий так і в позаробочий час, на громадський порядок, власність, права і свободи громадян, на встановлений порядок управління і за які законодавством передбачено адміністративну або кримінальну відповідальність.

18.3. Дії працівників, які можуть негативно вплинути на клієнтів, власну прибутковість / активи Банку або порушити ринкові умови, що призводять до штрафних санкцій, втрати доходу або пошкодження репутації, вважаються порушенням цього Кодексу.

18.4. Дотримання стандартів, викладених у Кодексі та внутрішніх нормативних документах Банку, є обов'язковою умовою для роботи в Банку. Тому працівник Банку ретельно вивчає і неухильно дотримується положень цього Кодексу, внутрішніх нормативних документів Банку та вимог законодавства. При прийомі на роботу кожен Працівник повинен підписати Зобов'язання працівника Банку, форма якого наведена у Положенні про порядок обліку та адміністрування персоналу в АТ «АБ «РАДАБАНК».