Выписка

Из Кодекса этики и служебного поведения ЗАО «Америабанк»

Код Кодекса этики

и служебного поведения ЗАО «Америабанк»: 5PSD P 62-02

Редакция 3, в силе с 16 декабря 2022 г.

НАШЕ ВИДЕНИЕ И МИССИЯ

1. **НАШЕ ВИДЕНИЕ:** Быть надежным финансово-технологическим пространством, предоставляющим комплексные решения для улучшения качества жизни.

2. **НАША МИССИЯ** УЛУЧШИТЬ КАЧЕСТВО ЖИЗНИ:
   - предоставляя клиентам финансовые услуги и бизнес-решения МИРОВОГО УРОВНЯ,
   - осуществляя бизнес и социальные проекты, значительно влияющие на БЛАГОСОСТОЯНИЕ общества,
   - создавая уникальную корпоративную культуру и собственную модель развития международной компании, ОБЪЕДИНЯЮЩУЮ УСИЛИЯ УСПЕШНЫХ ЛЮДЕЙ,
   - последовательно УВЕЛИЧИВАЯ нашу АКЦИОНЕРНУЮ СТОИМОСТЬ.

ОСНОВНЫЕ ЦЕННОСТИ И ПРИНЦИПЫ

1. Мы строго привержены следующим ценностям и принципам, составляющих основу нашей этики и поведения: Наши **ЦЕННОСТИ:**

- Мы думаем красиво.
- Мы действуем ответственно.
- Мы сплочены.

2. ВЕРЯ, ЧТО КРАСИВЫЕ РЕШЕНИЯ СПОСОБНЫ ИЗМЕНИТЬ МИР И ЖИЗНЬ ЛЮДЕЙ К ЛУЧШЕМУ, МЫ РУКОВОДСТВУЕМСЯ СЛЕДУЮЩИМИ **ПРИНЦИПАМИ**:

- Эффективность
- Забота о людях
- Изменение

3. В процессе принятия решения мы не допускаем какой-либо дискриминации по признаку расы, религии, национальности, гендерной принадлежности, социальному или семейному положению, политическим взглядам, возрасту, инвалидности и/или сексуальной ориентации.

4. Мы не приемлем любые проявления дискриминации, злоупотребление служебным положением, сексуальное и/или иное давление, угрозы, враждебное или оскорбительное поведение, эксплуатацию людей, манипулирование ситуациями и/или любое другое поведение, которое может нарушить атмосферу доверия, уважения и сплоченности на рабочем месте.

5. При подборе сотрудников мы руководствуемся принципом равных возможностей.

6. Независимо от роли и должности сотрудников, мы строим отношения на основе уважения, доверия, эффективного сотрудничества, исключая любое проявление конфликта интересов, злоупотребления служебным положением и/или коррупционной деятельности.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Кодекс этики и служебного поведения (далее – Кодекс) ЗАО «Америабанк» (далее – Банк) определяет основные правила деловой этики, сотрудничества и управления взаимоотношениями, являющиеся обязательными для всех сотрудников Банка.

2. В настоящем кодексе представлен свод правил и норм, обязательных для выполнения сотрудниками. Данный документ, однако, не содержит описание обязанностей и правила поведения сотрудников в каждый конкретный момент или в отдельных ситуациях. Для более подробных инструкций сотрудники обязаны ознакомиться с политиками, процедурами, должностными инструкциями и прочими правовыми актами, действующими в Банке.

ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ И ПАРТНЕРАМИ

1. Мы ставим интересы клиентов и предоставляемые им услуги превыше всего. Мы стремимся сформировать и сохранить стабильные, надежные и взаимовыгодные взаимоотношения с клиентами и партнерами, постоянно удовлетворяя их потребности в качественном обслуживании и превосходя их ожидания. Мы поддерживаем наших клиентов: в рамках услуг, оказываемых Банком, мы предоставляем необходимую консультацию, проявляем индивидуальный подход, стремимся обеспечить современные и инновационные эффективные решения, необходимые для принятия решений, способствующих достижению их целей, воздерживаясь при этом от выражения или навязывания собственного мнения о действиях клиента.

2. Мы ценим каждого клиента и стремимся сохранить их доверие и лояльность, предоставляя качественные услуги. Осознавая важность нашей репутации, мы стремимся обеспечивать самый высокий уровень обслуживания клиентов.

3. Мы открыты для новых идей, которые могут помочь нашим клиентам повысить эффективность управления их финансовыми средствами и решить их финансовые задачи.

4. Во взаимоотношениях с клиентами и партнерами мы придерживаемся следующих ключевых принципов:

- Мы верим в свой потенциал и делаем все возможное, чтобы создать красивую реальность для каждого партнера и общества в целом.
- Мы несем ответственность за свои действия и мысли, способствующие росту и развитию компаний-партнеров, доверившихся нам.
- Общий образ мышления и действия приводят к изменениям, о которых мы мечтаем.
- Мы создаем красивые решения для каждого человека.
- Мы заботливы и ответственны: в центре наших ценностей человек и его благополучие.
- Мы учитываем каждое мнение, а единство – это сила.
- Мы разрабатываем красивые в своей простоте и содержании способы сделать время продуктивным.
- Мы несем ответственность за вложенные ресурсы и решения, которые мы принимаем, чтобы добиться эффективных изменений.
- Это история каждого из нас, наша общая история. Мы верим, что единство приносит более значимые результаты.

5. Каждый сотрудник Банка обязан внимательно выслушать клиента, понять его нужды, предложить решение, наиболее подходящее данной ситуации, при этом неуклонно соблюдая этические нормы.

6. Наше общение с клиентами и целевыми группами должно быть прозрачным, надежным и четким. Как существующим, так и потенциальным клиентам должна быть предоставлена четкая информация о всех комиссиях и платах за обслуживание.

7. Мы стремимся постоянно совершенствовать и развивать наш подход к взаимоотношениям с клиентами и партнерами.

8. Мы строим наши отношения с клиентами на основе уважения, доверия, эффективного сотрудничества, исключая любое проявление конфликта интересов, злоупотребление служебным положением и/или коррупционную деятельность и/или любые действия, запрещенные законодательством РА.

Основные принципы и правила обслуживания клиентов изложены в Клиентской политике Банка и процедурах по управлению взаимоотношениями с клиентами, соблюдение которых обязательно для всех сотрудников Банка.

ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ПОСТАВЩИКАМИ

1. Мы строим отношения с поставщиками на основе уважения, доверия, эффективного сотрудничества, исключая любое проявление конфликта интересов, злоупотребления служебным положением и/или коррупционной деятельности, и/или любые действия, запрещенные законодательством РА. Мы стремимся строить и поддерживать стабильные, доверительные и взаимовыгодные отношения с нашими партнерами, удовлетворяя их потребности в высоком качестве услуг и превышая их ожидания.

2. В отношениях с поставщиками наиболее важным для нас является создание открытого, честного и конструктивного сотрудничества в соответствии с нормами этики, социальной ответственности, защиты окружающей среды и требованиями законодательства РА.

3. На всех этапах процесса закупок мы обеспечиваем участникам тендера конкурентные, эффективные, прозрачные и открытые условия и равные права, при этом неукоснительно соблюдая международные нормы и правила деловой этики.

4. Описание централизованной системы приобретения товаров и услуг, основные принципы и правила, механизмы централизованного контроля за процессом закупок изложены в Политике закупок Банка.

КОНФИДЕНЦИАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

1. Сохранение конфиденциальности в соответствии с законодательством и внутренними правовыми актами является одним из основных правил построения доверия и управления им.

2. Мы соблюдаем конфиденциальность информации, касающейся клиентов и партнеров в соответствии с законодательством Республики Армения.

3. Все сотрудники обязаны соблюдать конфиденциальность информации независимо от источника получения информации (клиенты, аффилированные лица, поставщики, внутренние источники Банка). Использование конфиденциальной информации регулируется соответствующими внутренними правовыми актами Банка.

ПОВЕДЕНИЕ СОТРУДНИКОВ БАНКА

1. Здоровая атмосфера в компании, сотрудничество и сплоченность имеют для нас большое значение, и в рамках ценностей и принципов компании для нас важно:
    - Мыслить красиво, постоянно развиваться как в плане профессионального, так и личностного роста; Читать, саморазвиваться, выполнять работу качественно и внимательно;
    - Действовать ответственно; Анализировать ситуации, осознавать ответственность, принимать беспристрастные и справедливые решения, общаться открыто и прозрачно; Действовать осознанно и трезво в любой ситуации, а в случае осложнений/проблем – делиться проблемой, предлагать решения, привлекать старших коллег;
    - Быть командным игроком. Единство — один из ключей к успеху нашей команды. Мы привлекаем коллег к решению проблем, общаемся открыто и эффективно. Мы ценим мнения других и уважаем их различия, извлекая максимальную пользу из обсуждений и претворяя их результаты в действия. Мы ценим конструктивные замечания, вместе празднуем победы, вместе меняем жизнь вокруг нас к лучшему, создаем ценность для себя, наших клиентов и акционеров.
2. При принятии решений мы руководствуемся принципами заботы о людях, эффективности и осуществления изменений.
3. Мы следуем основным корпоративным правилам:
    - Мы соблюдаем нормы деловой этики, поведения и делового внешнего вида.
    - Мы осознаем, что наше поведение, действия и высказывания связаны с репутацией нашего работодателя и воздерживаемся от политической, религиозной и/или иного рода пропаганды и распространения любого вида дискриминации.
    - Мы ведем здоровый образ жизни и воздерживаемся от любых злоупотреблений (алкоголь, наркотики, азартные игры и пр.).
    - Мы несем ответственность за окружающую среду, доверенное нам имущество, ценности, интеллектуальную собственность и любые другие средства.

КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ

1. В личных и деловых отношениях все сотрудники Банка обязаны избегать ситуаций, при которых может возникнуть или имеется конфликт интересов. Конфликт интересов возникает в следующих случаях:
   - Личная или семейная выгода может повлиять на разумность и пристрастность решения, принимаемого от имени Банка, или на выполнение обязательств перед акционерами и клиентами.
   - Сталкиваются интересы двух и более клиентов, что ставит под угрозу один или несколько интересов.
   - Сталкиваются интересы Банка и его клиентов.
2. В случае конфликта интересов сотрудник обязан уведомить об этом и получить разрешение для продолжения сделки или деловых отношений.
3. Все сотрудники Банка обязаны соблюдать положения политики Банка по выявлению и предотвращению конфликта интересов.

ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОТРУДНИКОВ

1. Сотрудники Банка имеют право заниматься предпринимательской деятельностью при условии, что это не противоречит требованиям внутренних правовых актов Банка и не приводит к конфликту интересов.
2. Для того, чтобы заняться предпринимательской деятельностью или занять должность в иных организациях, сотрудники Банка обязаны заранее уведомить об этом Банк и получить согласие в порядке, предусмотренном трудовым договором. При этом, Банк дает согласие в том случае, если дополнительная трудовая деятельность не препятствует выполнению обязательств сотрудника перед Банком, не приводит к конфликту интересов и соответствует требованиям трудового законодательства Республики Армения. Как правило, сотрудникам разрешается заниматься научной или преподавательской деятельностью по совместительству, если это не противоречит положениям настоящего Кодекса, в частности раздела «Конфликт интересов».

БОРЬБА С КОРРУПЦИЕЙ И ВЗЯТОЧНИЧЕСТВОМ

1. Придавая большое значение атмосфере справедливости, честности, доверия и взаимного уважения, мы решительно осуждаем коррупцию во всех ее проявлениях и не приемлем ее в своей деятельности и работе наших партнеров.
2. Все сотрудники Банка обязаны соблюдать следующие антикоррупционные нормы Банка:
    - Сотрудникам Банка запрещается принимать, предлагать, требовать или получать взятки какого-либо типа.
    - Запрещается принимать какие-либо платежи для упрощения бюрократических формальностей и ускорения процессов, за исключением случаев, когда подобные платежи предусмотрены внутренними правовыми актами Банка или законодательством РА.
    - Запрещены любые виды коммерческого взяточничества (в том числе «откат» выплаченной суммы, преступное соглашение о цене во время тендера, объявленного Банком).

3. Подарки, угощения и гостеприимство

- Мы работаем, имея целью заботу о людях, осуществление изменений, обеспечение качества и эффективности, и лучшая оценка нашей работы — это удовлетворенность клиентов, коллег, поставщиков – людей, которые нас окружают. Следуя этой логике, сотрудники также должны демонстрировать этот принцип всем нашим партнерам и клиентам, чтобы исключить любые подарки, угощения, взятки и/или другие материальные выгоды.
- Подарки от имени Банка или со стороны сотрудников могут предлагаться клиентам в порядке, предусмотренном внутренними правовыми актами Банка.
- Запрещается предлагать клиенту денежные подарки от имени Банка или сотрудника, за исключением особых рекламных или маркетинговых программ, мероприятий, в случае которых подарок рассматривается в качестве специального бонуса.
- Сотрудники могут принимать подарки от клиентов только в порядке и в случаях, предусмотренных внутренними правовыми актами Банка.

БОРЬБА С ОТМЫВАНИЕМ ДЕНЕГ, ФИНАНСИРОВАНИЕМ ТЕРРОРИЗМА И МОШЕННИЧЕСТВОМ

1. Мы обеспечиваем полное соблюдение положений законодательства по борьбе с отмыванием денег и финансированием терроризма и всех требований Группы разработки финансовых мер борьбы с отмыванием денег (FATF).
2. Мы обеспечиваем полное выполнение всех требований процедур «Знай своего клиента» и надлежащую проверку клиентов, а в случае клиентов с высокой степенью риска – также дополнительную проверку.
3. Мы обеспечиваем надлежащий мониторинг всех сделок с клиентами.
4. Мы принимаем все меры, необходимые для выявления и предотвращения мошенничества или любых подобных попыток.
5. Все мероприятия по борьбе с отмыванием денег и финансированием терроризма регулируются политикой Банка по борьбе с отмыванием денег и финансированием терроризма.

ВНУТРЕННЯЯ ИНФОРМАЦИЯ

1. Все сотрудники Банка обязаны соблюдать требования законов и прочих правовых актов, а также внутренних правовых актов Банка, направленных на формирование добросовестных рыночных отношений и обеспечение конфиденциальности внутренней информации. В результате невыполнения данных требований заранее осведомленные лица могут во внутреннем порядке заключить сделки или воспользоваться ценовыми манипуляциями.
2. В соответствии с законодательством о банковской и коммерческой тайне и соответствующими внутренними правовыми актами все сотрудники обязаны строго соблюдать правила конфиденциальности и не разглашать любую информацию, ставшую им известной в процессе выполнения должностных обязанностей или случайным образом, в том числе внутреннюю информацию о ценных бумагах прочих лиц и компаний, и не злоупотреблять подобной информацией, в частности:
    - не покупать и не продавать финансовые инструменты, к которым относится подобная внутренняя информация,
    - не предлагать и не рекомендовать третьим лицам приобретение или продажу финансовых инструментов, к которым относится внутренняя информация, на основании подобной информации,
    - не сообщать внутреннюю информацию третьим лицам иначе, чем в процессе выполнения служебных обязанностей.
3. Управление и использование внутренней информации, касающейся Банка и его ценных бумаг, регулируется политикой Банка по раскрытию информации.

МЕХАНИЗМ СЛУЖЕБНЫХ РАЗОБЛАЧЕНИЙ

1. Оставаясь приверженными высоким принципам прозрачности и отчетности мы поощряем свободное распространение информации в Банке, обеспечивая меры для выявления и предотвращения неэтичного поведения или нарушений. Мы поощряем всех сотрудников сообщать о любых подозрениях и обоснованных опасениях касательно нарушений на работе.

2. Мы соблюдаем все требования по информированию о служебных нарушениях, выявлению нарушений и применению дисциплинарных санкций, установленных Банком. Все служебные разоблачения расследуются надлежащим образом в строгой секретности, исключая любую дискриминацию, притеснения или иной произвол по отношению к лицу, сообщившему о проблеме.

3. Неполный перечень случаев, о которых необходимо информировать Банк, включает следующие случаи:

- Незаконные действия, предусмотренные законодательством РА, а также несоблюдение требований, предусмотренных Кодексом и другими внутренними правовыми актами Банка
- Факты мошенничества или махинаций, коррупции, получения подарков или иных средств
- Нарушение стандартов бухгалтерского учета или отклонение от полного и достоверного представления информации
- Наличие риска отрицательного воздействия на окружающую среду
- Угроза здоровью или безопасности какого-либо лица

4. Любой сотрудник, имеющий обоснованные подозрения в наличии какого-либо из обстоятельств, указанных в пункте 3, может уведомить об этом Банк в порядке, предусмотренном внутренними правовыми актами Банка.

УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ

1. Мы оперативно и четко реагируем на жалобы клиентов, партнеров и сотрудников в соответствии с действующим законодательством. Для регулирования процесса управления жалобами в Банке внедрены соответствующие внутренние правовые акты.

Процесс представления, изучения жалоб и ответа на них, а также процесс принятия решений регулируются согласно процедуре Банка по рассмотрению жалоб-требований клиентов и ответу на них.

ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ И СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

1. Согласно политике корпоративной социальной ответственности Банка, Банк обязан быть социально ответственным и должным образом анализировать просьбы о финансовой помощи и спонсировании, а также отвечать на полученные запросы.
2. Мы принимает участие в таких проектах корпоративной социальной ответственности, которые в дальнейшем могут способствовать росту акционерной ценности Банка и БЛАГОСОСТОЯНИЯ общества.
3. Мы принимает меры для выявления, классификации и управления прямыми (потребление ресурсов в процессе деятельности Банка и выброс отходов) и косвенными (риски, возникающие в результате предоставления финансовых услуг в рамках цепи поставок или прочих программ) экологическими рисками.
4. Мы воспринимаем устойчивое развитие как одну из основных предпосылок для эффективного управления бизнесом. Мы осознаем, что устойчивое развитие является неотъемлемой частью нашего корпоративного обязательства и корпоративного гражданства. Осознавая, что наша деятельность, в частности кредитование и инвестиционные услуги, могут оказать прямое и косвенное влияние на экономику, окружающую среду и социальную жизнь страны, мы действуем в соответствии с правилами и требованиями политики Банка по управлению экологическими и социальными рисками.

УЧАСТИЕ В ПОЛИТИЧЕСКОЙ ЖИЗНИ

1. Банк является политически нейтральным учреждением и не поддерживает какие-либо политические партии или кампании.
2. Сотрудники Банка, принимающие участие в политической деятельности, обязаны исключить влияние подобной деятельности на выполнение своих должностных обязанностей, а также вытекающее столкновение интересов.
3. Прямое или косвенное использование имени или средств Банка для поддержки какой-либо политической партии, кандидата или кампании запрещается.

ОБЩЕНИЕ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

1. Мы обеспечиваем продвижение нашего бренда на онлайн- и офлайн-платформах, а также в рамках коммуникации и связей с общественностью.

2. При желании продвигать Банк или его бренд в социальных и прочих сетях и других офлайн- и онлайн-платформах, сотрудники должны руководствоваться правилами и рекомендациями, предусмотренными политикой Банка по связям с общественностью.

3. Только спикеры, предусмотренные политикой Банка по связям с общественностью, обладают полномочиями выступать от имени Банка. Все остальные сотрудники должны получить соответствующее разрешение прежде, чем выступить от имени Банка.

4. Официальные спикеры должны проявлять осмотрительность при размещении личной информации на своих социальных страницах и должны воздерживаться от любых действий, которые могут оказать отрицательное воздействие на Банк или его репутацию.

5. Все сотрудники обязаны строго соблюдать положения политики Банка в отношении раскрытия информации и политики по связям с общественностью.

ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ

1. Мы действуем беспристрастно и принимаем решения на основе данных. Придавая важность сотрудничеству между подразделениями и осознавая взаимозависимость процессов, мы привлекаем соответствующих коллег к обсуждениям и совместному принятию оптимальных решений.

2. Принятие решений регулируется распределением полномочий по принятию решений на разных уровнях, а также с привлечением коллегиальных органов и/или с учетом других вариантов в зависимости от ситуации или срочности.

3. Если сотрудник затрудняется определить тактику поведения в той или иной ситуации ввиду отсутствия четких инструкций или нехватки времени, следует руководствоваться следующими принципами:

- Принимаемое решение должно быть легитимным и соответствовать требованиям законодательства, политик и прочих правовых актов.
- Необходимо учитывать все факты по делу и интересы всех заинтересованных сторон.
- До принятия решений необходимо рассмотреть все возможные варианты, риски и последствия.
- Решение не должно оказать отрицательного влияния на Банк или противоречить основным ценностям Банка.
- Если сотрудник не уверен в том, как себя вести в какой-либо ситуации, следует обратиться к руководителю, чтобы выбрать правильную линию поведения.

НАРУШЕНИЕ КОДЕКСА

1. Несоблюдение требований настоящего кодекса может нанести урон репутации Банка и его сотрудников и привести к санкциям, предусмотренным законодательством Республики Армения и/или внутренними правовыми актами Банка (в том числе со стороны регулятора).
2. Нарушение настоящего кодекса является нарушением внутреннего правового акта Банка, и в отношении сотрудника, допустившего нарушение, могут быть применены дисциплинарные/административные штрафы, предусмотренные политикой УЧР и соответствующими внутренними правовыми актами Банка.
3. В случае несогласия с решением об административном штрафе сотрудник имеет право представить жалобу, которая рассматривается в соответствии с процедурой представления и рассмотрения жалоб.