

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням Спостережливо Ради
ПАТ «БАНК ФОРВАРД»
Протокол № 7 від «20» березня 2018 р.

ПОГОДЖЕНО

Рішенням Правління ПАТ «БАНК ФОРВАРД»
Протокол № 13 від «19» березня 2018 р.

Корпоративний Кодекс ПАТ «БАНК ФОРВАРД»

(версія 2.00)

м. Київ – 2018 р.

ЗМІСТ

Введення: Звернення Голови Правління.....	4
РОЗДІЛ 1. Про Банк.....	5
Місія, цінності, принципи	
Наші традиції	
РОЗДІЛ 2. Про Корпоративний Кодекс	7
Функції Корпоративного Кодексу	
Задачі Корпоративного Кодексу	
РОЗДІЛ 3. Кадрова політика.....	8
Правила внутрішнього трудового розпорядку	
Соціальний пакет	
Порядок надання відпусток	
Тимчасова непрацездатність, зміна персональних даних	
Розвиток кар'єри	
Основні принципи корпоративної культури	
РОЗДІЛ 4. Правила корпоративної поведінки	12
Правила взаємодії з Клієнтами	
Правила взаємодії зі ЗМІ та іншими третіми особами (соц. мережі, форуми і т.ін.)	
Правила спілкування по телефону	
Правила використання електронних засобів комунікацій	
Політика інформаційної безпеки. Конфіденційність інформації	
Корпоративний стиль одягу	
Організація робочого місця працівника	
Політика подарунків	
Політика управління конфліктами інтересів	
РОЗДІЛ 5. Відповідальність працівника. Зворотній зв'язок	20
Відповідальність за дотримання Корпоративного Кодексу	
Зворотній зв'язок	

**Введення: звернення Голови Правління Банку
Дорогі колеги, друзі!**

Ми є частиною великого, згуртованого колективу, об'єднаного спільними цілями і завданнями, який має власні традиції і внутрішню корпоративну культуру.
Forward Bank - це команда однодумців.

У нашій команді працює безліч професіоналів - менеджери, відповідальні за розробку і продаж продуктів, IT-працівники і фінансисти, маркетологи та юристи, HR- менеджери і багато інших. За родом своєї діяльності всі ми вирішуємо різні завдання, але є щось, що об'єднує всіх нас - бажання зробити компанію ще більш успішною та ефективною.

Компанія розвивається тільки разом зі своїми працівниками і, в свою чергу, працівник також розвивається разом з Компанією. І ми розуміємо, що кожна людина, котра є членом нашої команди, є її основним активом і цінністю.

Представляємо вам Корпоративний Кодекс Forward Bank - важливий документ для всіх нас. У Кодексі представлені місія та цінності нашого Банку, всі ті принципи й єдині стандарти, на яких ґрунтується наша робота.

Чітке розуміння основних орієнтирів діяльності Банку необхідно для злагодженої роботи всіх підрозділів. Визначення цінностей, корпоративних етичних норм і правил компанії допоможе кожному працівнику нашого Банку зрозуміти, за яким принципом будуються відносини в колективі і чого ми чекаємо від кожного працівника компанії.



РОЗДІЛ 1. ПРО БАНК

ПАТ «Банк Форвард» (далі - **Forward Bank / Банк**) - український комерційний банк, основний фокус діяльності якого спрямований на обслуговування фізичних осіб. Forward Bank особливу увагу приділяє сегментам споживчого кредитування, картковими продуктами та привабливим депозитним пропозиціям для населення України. При цьому акцент роботи банку зроблений на інноваційності продуктів і послуг європейського рівня, та впровадженні нового підходу в якості обслуговування.

Пріоритети діяльності Forward Bank - це турбота про фінансове благополуччя і спокій Клієнтів, а також високі міжнародні стандарти якості банківських продуктів та сервісів. Forward Bank є правонаступником ПАТ «Банк Русский Стандарт» (Україна). Банк є членом Фонду Гарантування вкладів фізичних осіб і входить до групи середніх банків, згідно з класифікацією Національного Банку України.

Місія, цінності, принципи

Місія:

Ми працюємо над складними фінансовими інструментами, щоб запропонувати прості рішення для втілення вашої мрії

Цінності:

Лідерство

Своїм прикладом ми надихаємо наших Клієнтів ставити перед собою мету, прямувати вперед і перемагати.

Відкритість

Ми керуємося принципами прозорості та інформаційної відкритості, створюючи основу для довірчого спілкування з клієнтом/довірчої співпраці.

Ефективність

Оптимальність бізнес-процесів, зорієнтованих на результат, допомагає нам створювати якісні продукти та сервіси.

Інноваційність

Ми готові виходити за рамки і приймати нестандартні рішення, створюючи унікальні, доступні та зручні сервіси і технології, що випереджають очікування клієнтів.

Відповідальність

Ми беремо на себе зобов'язання завжди виконувати обіцянки і того ж чекаємо від клієнтів. Ми довіряємо нашим клієнтам і робимо крок назустріч.

Орієнтуючись на корпоративні цінності Forward Bank, кожен працівник Банку в своїй діяльності керується наступними принципами:

Клієнтоорієнтованість

Знання і задоволення поточних і майбутніх потреб Клієнтів є пріоритетом в роботі кожного працівника при взаємодії, як із зовнішніми, так і з внутрішніми Клієнтами Банку.



Особиста відповідальність

Кожен працівник розуміє, що його особистий внесок впливає на зростання прибутковості Банку, на його стійкість і надійність.

Орієнтація на результат, мотивація на досягнення цілей найбільш ефективним шляхом, ініціативний і творчий підхід при вирішенні завдань, вміння передбачувати ризики - основні якості власника бізнесу Банку і кожного працівника.

Кожен працівник і словом і ділом, як всередині Банку, так і поза ним, зберігає і покращує репутацію Банку.

Прагнення до саморозвитку і пошуку інноваційних рішень.

Знання - конкурентна перевага Компанії.

Основа ефективності роботи кожного працівника - постійне поліпшення своєї діяльності за допомогою освоєння нових професійних знань та навичок і застосування їх на практиці. Постійне самонавчання і навчання колег є частиною роботи кожного працівника і внеском в досягнення загальних цілей Банку. Тому кожен працівник є внутрішнім консультантом і наставником, ініціює зміни, демонструє проактивну позицію в саморозвитку і розвитку бізнесу Банку.

Побудова якісної та ефективної комунікації.

Кожен працівник Банку є особистістю, має гідність та самоповагу. Повага між колегами - основа сприятливого морального клімату в Банку.

Люди в Банку різносторонні, і завдання кожного працівника - розвивати корпоративну культуру, що дозволяє зробити це різноманіття потужною конкурентною перевагою. Правила і процедури є основою для здійснення корпоративного управління і подальшого розвитку позитивної, відповідальної та здорової корпоративної культури.

Наші традиції

- щокварталу виходить Forward News - **корпоративне електронне видання**, яке висвітлює досвід, досягнення, творчі захоплення, історії успіху, таланти та унікальність працівників, проектів і підрозділів Банку.

- на період національних свят для всіх працівників Банку рекомендується святковий дрес-код - українська вишиванка.

- для дітей працівників Банку на регулярній основі проводяться розвиваючі заходи: конкурси, тренінги, уроки фінансової грамотності.

- щороку 7 жовтня проводиться святкування річниці Банку.

- традиційно для працівників Банку проводяться святкові заходи: в день банківського працівника, 8 березня, Новий Рік, проведення «Дня відкритих дверей» та інші свята.



РОЗДІЛ 2. ПРО КОРПОРАТИВНИЙ КОДЕКС

Корпоративний Кодекс

Корпоративний Кодекс - це зведення правил і норм ділової поведінки всіх працівників Forward Bank.

Корпоративний Кодекс описує прийняті цінності та єдині стандарти ділової поведінки, а також процедури їх впровадження в практичне життя Банку і механізми контролю виконання прийнятих норм і правил.

Функції Корпоративного Кодексу

Корпоративний Кодекс Forward Bank, як зведення норм і правил ділової поведінки, виконує чотири основні функції:

- 1) зміцнення репутації компанії на ринку банківських послуг і HR-бренду Банку;
- 2) стабілізація та оптимізація системи управління персоналом;
- 3) формування і розвиток корпоративної культури Банку;
- 4) визначення та позначення етичних принципів і моральних позицій працівника Forward Bank, Клієнта і суспільства в процесі їх взаємодії.

Задачі Корпоративного Кодексу

- Визначення і закріплення на основі єдиних прийнятих в Банку цінностей принципів і правил ділової поведінки, спрямованих на підвищення ефективності і культури банківської справи, фінансової стабільності Банку, зміцнення взаємної довіри учасників ринку банківських послуг.
- Розвиток єдиної корпоративної культури, заснованої на високих етичних стандартах, підтримання в колективі атмосфери довіри, взаємної поваги та порядності.
- Орієнтація працівників на місію і єдині корпоративні цілі Банку.
- Побудова ефективної системи зовнішніх і внутрішніх комунікацій.
- Виявлення та попередження потенційних ризиків, вирішення конфліктів, що мають етичні норми.
- Підвищення та збереження довіри до Банку з боку ділової спільноти, зміцнення репутації відкритого і чесного учасника ринку.

Чим керується Корпоративний Кодекс?

- Корпоративний Кодекс призначений для загального використання і обов'язкового дотримання прийнятих правил і норм, та поширюється на всіх працівників Forward Bank, незалежно від займаної посади, сфери професійної відповідальності та географічного розташування підрозділу Банку.
- Кодекс розроблений відповідно до загальноприйнятих етичних норм поведінки у відносинах з колегами, Клієнтами, контрагентами та ін. особами, з ким працівники Forward Bank взаємодіють не тільки під час виконання своїх трудових обов'язків, а й у повсякденному житті.
- Корпоративний Кодекс Forward Bank керується і діє відповідно до законодавства України, етичних стандартів і принципів ділової поведінки та функціонально-технологічної документації Банку.



РОЗДІЛ 3. КАДРОВА ПОЛІТИКА

Залученість у спільну справу, прийняття і досягнення працівниками і Банком єдиних цілей - це запорука успіху, захищеності і розвитку Forward Bank.

Працівник Forward Bank вносить вклад у досягнення довгострокових цілей стабільного розвитку, керується інтересами Банку і його клієнтів, дотримується прийнятої стратегії, позитивно сприймає інновації, що впроваджуються в Банку.

Кадрова політика Forward Bank направлена на підбір висококваліфікованих фахівців, навчання і розвиток професійних компетенцій, заохочення їх кар'єрного зростання через систему мотивації і програми довгострокового розвитку персоналу та наставництва.

У Forward Bank визнають і цінують досягнення кожного працівника, заохочують ініціативу і творчий підхід, прагнуть створити своїм працівникам максимально зручні умови праці, що сприятимуть реалізації та розвитку їх професійного та особистісного потенціалу.

Одним із пріоритетних напрямків в кадровій політиці Банку є формування і розвиток кадрового резерву.

- зовнішній кадровий резерв становить базу резюме кандидатів на позиції в розрізі посад за штатним розкладом на базі E-Staff Рекрутер, формується на етапі інтерв'ю з кандидатами;
- внутрішній кадровий резерв формується в процесі оцінки та розвитку персоналу Банку, шляхом відбору і розвитку внутрішніх резервістів на ключові позиції Банку, згідно з індивідуальними планами розвитку кар'єри працівника.

Правила внутрішнього трудового розпорядку

Працівники Forward Bank в своїй трудовій діяльності керуються і зобов'язані дотримуватися Правил внутрішнього трудового розпорядку.

Для всіх працівників Банку, крім тих, хто працює позмінно, встановлено п'ятиденний робочий тиждень з двома вихідними днями (субота та неділя) і наступним режимом роботи:

Понеділок-четвер:

- початок робочого дня - о 09.00;
- кінець робочого дня - о 18.00;
- перерва для відпочинку та харчування - з 13.00 до 14.30, але не довше 45 хвилин.

П'ятниця:

- початок робочого дня - о 09.00;
- кінець робочого дня - о 16.45;
- перерва для відпочинку та харчування - з 13.00 до 14.30, але не довше 45 хвилин.

При цьому, загальна тривалість трудового дня кожного працівника, без урахування перерв, становить не менше 8 годин 15 хвилин в понеділок-четвер та 7 годин - у п'ятницю.

Кожен працівник при прийомі на роботу в обов'язковому порядку ознайомлюється з діючими правилами внутрішнього трудового розпорядку і зобов'язується їх дотримуватися.

Паління дозволено тільки в спеціально відведеному для цього місці. Палити перед центральним входом Банку (офіси та відділення) категорично заборонено.

Порядок надання відпусток

- Загальна тривалість щорічної основної відпустки становить 28 календарних днів. Відпустка надається відповідно до затвердженого графіку відпусток.



- Право на використання відпустки повної тривалості за перший рік роботи надається працівнику по закінченню 6 місяців його безперервної роботи в Forward Bank.
- Поділ щорічної основної відпустки на частини будь-якої тривалості допускається на прохання працівника за умови, що основна неподільна її частина становитиме не менше 14 календарних днів.
- Для оформлення відпустки необхідно, не пізніше ніж за 10 днів до дати початку відпустки, надати до Відділу кадрів Управління по роботі з персоналом заяву на ім'я Голови Правління Банку з візою керівника самостійного підрозділу. Працівник не йде у відпустку до ознайомлення з Наказом.
- За сімейними обставинами та з інших поважних причин працівнику за його письмовою заявою може бути надана відпустка без збереження заробітної плати. Тривалість відпустки узгоджується з керівником самостійного підрозділу та Головою Правління Банку, але не більше 15 календарних днів за рік.
- Для оформлення післяпологової відпустки по догляду за дитиною до 3-х років до Відділу кадрів Управління по роботі з персоналом надається копія свідоцтва про народження дитини і пишеться заява на ім'я Голови Правління Банку. У разі виходу на роботу з відпустки по догляду за дитиною до Відділу кадрів необхідно подати заяву про вихід.

Тимчасова непрацездатність

- Працівник, який отримав листок непрацездатності, зобов'язаний негайно проінформувати про це свого безпосереднього керівника.
- Керівнику підрозділу необхідно в той же день повідомити про невихід працівника на роботу у зв'язку з хворобою Відділ кадрів Управління по роботі з персоналом для своєчасного включення даних у таблиць обліку робочого часу.
- У день виходу на роботу працівник повинен надати до Відділу кадрів Управління по роботі з персоналом листок непрацездатності із заповненим і підписаним керівником підрозділу першим розділом зворотного боку листка непрацездатності.
- Разом з належним чином оформленим листком непрацездатності працівник повинен надати довідку з Пенсійного фонду про підтвердження страхового стажу для проведення розрахунків листку непрацездатності (форма ОК7-з).
- Довідки можуть не надавати:
 - ✓ особи, які за станом на 01.01.2011 мають стаж вісім років або більше;
 - ✓ особи, у яких ПАТ «Банк Форвард» перше місце роботи.
- Зверніть увагу. Довідка за формою ОК 7-з надається до Відділу кадрів один раз.

Соціальний пакет

Соціальна політика Forward Bank описана в Колективному договорі Банку.

Соціальний пакет для працівників Forward Bank включає в себе:

Для всіх працівників:

- 28 днів відпустки + додаткова оплачувана відпустка до 3-х днів (при народженні дитини, смерті близьких родичів, весіллі працівника або його дітей, 1 вересня для батьків першокласників і день останнього дзвоника для батьків випускників);
- новорічні дитячі подарунки та квитки на новорічні дитячі ялинки;
- оплата санаторних путівок (часткова);
- а також виплати при позаштатних ситуаціях: народження дитини або весілля, хвороба, смерть родичів.

Для окремих категорій персоналу:

- корпоративне авто;
- оренда житла для іногородніх;
- добровільне медичне страхування (ДМС);



- оплата мобільного зв'язку;
- оплата автостоянки;
- оплата проїзду, в тому числі і витрати на бензин.

Зміна персональних даних працівника

Forward Bank діє згідно ЗУ «Про захист персональних даних». Для забезпечення реалізації трудових, податкових відносин, відносин у сферах бухгалтерського обліку та аудиту, управління людськими ресурсами, охорони здоров'я, безпеки, статистики, з метою дотримання зобов'язань, що виникають у зв'язку з укладенням трудового договору, в тому числі, але не обмежуючись, складанням статистичної та іншої звітності, ведення іншої облікової та звітної документації, а також виконання Банком зобов'язань за договорами, укладеними Банком для забезпечення працівників належними, зручними умовами праці і / або спрямованих на отримання працівниками будь-якого додаткового блага і здійснення Банком будь-яких дій, пов'язаних з такими договорами, працівники Банку зобов'язані в триденний термін повідомити Відділ кадрів Управління по роботі з персоналом про всі зміни персональних даних.

У разі зміни прізвища у Відділ кадрів Управління по роботі з персоналом необхідно подати:

- копію документу про зміну прізвища (свідоцтво про укладення / розірвання шлюбу, довідку з відділу РАЦС);
- копію нового паспорта, копію довідки реєстраційного номера облікової картки платника податку (РНУКПН) зі змінами;
- заяву про зміну прізвища.

У разі зміни сімейного стану, народження дитини, отримання документа про освіту та ін. персональних даних, працівнику необхідно надати до Відділу кадрів копії підтверджуючих документів.

Розвиток кар'єри працівника

Успіх Forward Bank невід'ємний від професійного успіху команди його фахівців. Кожен працівник має можливість самостійно планувати власну кар'єру в Банку. При відкритті нових посад або появи вакансій право претендувати на них має будь-який працівник Банку. Для цього він повинен звернутися до свого безпосереднього керівника або в Управління по роботі з персоналом (працівники РД - до начальника РД). Основним механізмом визначення відповідності працівника займаній посаді або його висунення на вищу посаду є оцінка професійних навичок і особистісних компетенцій.

При розгляді кожної кандидатури враховується наступний перелік параметрів:

- менеджерські характеристики (вміння організувати та налагоджувати ефективну діяльність підрозділу, знання і практичне використання основоположних принципів менеджменту, вміння працювати з підлеглими);
- ставлення до організації (відданість Банку, лояльність до політики і стратегії розвитку Банку, що визначаються Правлінням та Наглядовою Радою);
- професійна компетентність (високий рівень професіоналізму, прагнення до самовдосконалення);
- участь в організаційному і професійному розвитку працівників Банку (розробка інструкцій і положень, що сприяють чіткій організації діяльності підрозділів, проведення занять і створення методичних посібників для працівників Банку);
- комунікаційні здібності - досвід спілкування з колегами, партнерами Банку.



Основні принципи корпоративної культури Forward Bank

- Ми - єдина команда професіоналів;
- Розвиток і вдосконалення Банку є безперервним;
- Розвиток Банку невід'ємним від професійного зростання його працівників;
- Ми сповідуємо повагу до особистості і прав кожного члена команди;
- Сила Банку в наших відмінностях і взаємному доповненню сильними сторонами;
- Слабкість Банку в наших слабких сторонах. Ми долаємо слабкості;
- Вміння працювати в команді є базовим для працівників Банку;
- Три головні якості хорошого фахівця - відповідальність, творчість, націленість на результат;
- Ми заохочуємо ініціативу кожного;
- Ми ставимо чіткі предметні цілі і час їх досягнення. Ми досягаємо їх;
- Дбайливе ставлення до ресурсів та робочого часу відповідає нашим цілям. Марнотратне і нераціональне ставлення буде рішуче засуджуватися та викорінюватися;
- Ми налаштовані позитивно в будь-якій ситуації. Безвихідних положень немає;
- Ми не боїмося допускати помилки. Не помиляється той, хто нічого не робить. У кожного з нас є право на виправлення помилки;
- Ми терпимо ставимося до помилок один одного;
- Той, хто припустився помилки, не шукає винних навколо себе. Перш за все, аналізує причини її виникнення і передає свій досвід всім членам команди, з метою не допускати подібних помилок в майбутньому;
- Ми відкриті та чесні у відносинах один з одним. Ми не накопичуємо негативну інформацію всередині себе, а щиро обговорюємо її один з одним;
- Чутки, натяки, інтриги та інші прояви нездорових амбіцій, самовпевненості, індивідуалізму, - неприйнятні у відносинах членів команди;
- В умовах кризи важливо допомагати іншим, оскільки ми пов'язані один з одним;
- Ми безкорисливо допомагаємо один одному, бережемо один одного і піклуємося один про одного;
- Порядок в країні починається з порядку в нашому домі і на робочому місці кожного з нас;
- Ми будуємо з Клієнтами довгострокові взаємини крок за кроком;
- Довіра для нас важливіша ніж прибуток;
- Ми прагнемо забезпечити тільки найвищий рівень сервісу;
- Ми не обіцяємо того, що не можемо зробити, а намагаємося робити завжди більше, ніж обіцяємо;
- Ми будемо розвивати дух прагнення до нового, і це дасть нам можливість впроваджувати кращі ідеї, випереджаючи конкурентів;
- Потреби Клієнта важливіші особистих потреб;
- Пріоритети Банку важливіші за особисті пріоритети;
- Ми дізнаємося про потребу Клієнта до того, як вона у нього виникла;
- Кожен Клієнт Банку заслуговує на індивідуальний підхід та індивідуальне вирішення нестандартних ситуацій;
- Ми не використовуємо незнання і недостатню інформованість Клієнта в своїх інтересах;
- Всі процеси в Банку, що вимагають автоматизації, раціоналізації і спрощення, для якнайшвидшого досягнення кінцевих результатів, повинні бути автоматизовані, спрощені, раціоналізовані;
- Якщо взявся за роботу, роби швидко і якісно, проінформуй про її виконання безпосереднього керівника і колег, пов'язаних з тобою у виконанні цієї роботи;



- Завдання, що вимагає виконання саме сьогодні, повинно бути вирішене саме сьогодні;
- Рішення та вказівки керівників не вимагають відмовок або торгів. Вказівки керівників можуть бути обговорені з метою їх найбільш раціонального виконання і виконані в обумовлений термін;
- "Час - це гроші". Працівник Forward Bank пунктуальний, поважає чужий час, не витрачає час на очікування;
- Працівник дотримується загальноприйнятого в Банку дрес -коду. Зовнішній вигляд визначає статус і положення на ринку банківських послуг;
- Повага до співрозмовника, партнера, клієнта. Дотримання субординації. Працівник Forward Bank доброзичливий, розважливий, спокійний, поважає думку інших.



РОЗДІЛ 4. ПРАВИЛА КОРПОРАТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ

Правила взаємодії з Клієнтами

Ми високо цінуємо довіру Клієнтів і виправдовуємо її кожен день своєю роботою. Ми усвідомлюємо той факт, що Банк зростає і розвивається завдяки Клієнтам. Саме тому Клієнти - наша основна цінність і наше джерело натхнення.

- Робота всіх підрозділів Forward Bank орієнтована на те, щоб надати Клієнтам банківські продукти та послуги найвищої якості. Кожен працівник усвідомлює важливість взаємин з Клієнтом і орієнтований на те, щоб допомогти Клієнту при вирішенні його фінансових питань.
- Обслуговування Клієнта Forward Bank будується на основі Стандартів якості обслуговування, регламентується законодавством України, нормативними актами Національного Банку України та внутрішніми нормативними документами Банку.
- Forward Bank радий всім Клієнтам, надаючи однаково високий рівень обслуговування незалежно від статі, віку, віросповідання та національної приналежності Клієнта. Всі наші прагнення спрямовані на довгострокову співпрацю.
- Forward Bank чесно виконує узяті на себе зобов'язання, дотримуючись умов договорів, надаючи Клієнтам повну і достовірну інформацію щодо продуктів та послуг, відкрито повідомляючи Клієнта про всі зміни в умовах надання послуг і продуктів, які можуть вплинути на фінансове становище Клієнта. Ми цінуємо довіру Клієнтів і бережемо її.
- Forward Bank дотримується права Клієнта на Конфіденційність інформації. Працівники Банку не розголошують персональну, фінансову інформацію Клієнтів, а також інформацію, яка відноситься до Банківської таємниці.
- Forward Bank пропонує своїм Клієнтам доступні, вигідні банківські послуги та продукти, розроблені з урахуванням потреб Клієнтів.
- Forward Bank завжди цікавиться думкою Клієнтів щодо якості продуктів, послуг, обслуговування і враховує цей досвід в подальшому розвитку Банку при розробці продуктів і послуг.
- Forward Bank іде в ногу з часом, надаючи своїм Клієнтам інноваційні продукти і послуги. Ми розроблюємо пропозиції, які будуть економити час Клієнтів, приносити їм дохід і забезпечувати спокій.

Спілкування із засобами масової інформації та іншими третіми особами

Основними принципами взаємодії Forward Bank із ЗМІ є:

- Відкритість;
- Компетентність;
- Сфокусованість.

Мета Банку при здійсненні комунікацій із ЗМІ - забезпечити максимальну відкритість і доступність інформації, засновану на принципах широкого, повного і своєчасного висвітлення діяльності Банку в національних, регіональних і зарубіжних ЗМІ. Банк прагне стати надійним і пріоритетним джерелом інформації для представників ЗМІ, демонструючи активну і відкриту позицію в комунікаціях.

Всі види взаємодії з українськими та зарубіжними ЗМІ від імені Банку, здійснюються через Прес-центр Управління маркетингу Банку.

Основним офіційним джерелом інформації про Банк є веб-сайт:

<http://www.forward-bank.com>.

Додатково про новини та акційні пропозиції Банку можна дізнатися і на офіційних сторінках Банку в соціальній мережі FaceBook.



Спілкування зі ЗМІ всіх працівників Банку не повинно виходити за рамки, обумовлених в «Політиці взаємодії ПАТ «Банк Форвард» із засобами масової інформації» в частині, що стосується службової, комерційної та Банківської таємниці, Конфіденційної і інсайдерської інформації. Документ регламентує перелік осіб, які уповноважені коментувати діяльність компанії, давати інтерв'ю, також спілкуватися із представниками ЗМІ.

Якщо до Вас звертається журналіст з проханням надати будь-яку інформацію про Банк, Ви зобов'язані передати його запит в Прес-центр Управління маркетингу.

Працівники Forward Bank дотримуються наступних правил ділового спілкування:

1. Працівник Forward Bank, заходячи в приміщення (офіс, ліфт, переговорна кімната і т.д.), незалежно від його посади, перший вітається з присутніми там колегами.
2. Працівник Forward Bank в діловому спілкуванні віддає перевагу займеннику «Ви» ніж займеннику «ти». Воно не тільки демонструє культуру спілкування, але і служить інструментом для підтримки службової дистанції і дисципліни.
3. Працівник Forward Bank при будь-яких умовах привітний, ввічливий, усміхнений, підтримує гарний настрій у себе і всіх навколо.
4. Працівник Forward Bank вміє терпляче слухати співрозмовника і не перебиває його.
5. Працівник Forward Bank у спілкуванні використовує структуровану грамотну мову, діловий стиль письма. Уникає використання слів-паразитів, вступних слів, повторів, крикляння, спотворення голосу, пародійності.
6. Працівник Forward Bank спокійно реагує на критику, уникає непотрібних конфліктів, стежить за своїм зовнішнім виглядом і манерою поведінки.

Правила спілкування по телефону

У ході телефонного спілкування працівники Forward Bank дотримуються правил ділового спілкування по телефону:

1. В обов'язковому порядку відповідають на вхідні дзвінки;
2. Не залишають пропущені вхідні дзвінки без відповіді;
3. Здійснюють телефонні дзвінки від імені Банку;
4. Працюючи в офісі відкритого типу (open space), відключають звук особистого мобільного телефону, щоб не відволікати і не заважати своїм колегам.
5. Після привітання абонента обов'язково представляється. При прийомі зовнішніх дзвінків використовують:
 - підхід «мінімум»: вітання + назва організації. Наприклад, «Добрий день, БАНК ФОРВАРД!»;
 - підхід «максимум»: «мінімум» + ім'я працівника, який зняв трубку. Наприклад, «Добрий день, БАНК ФОРВАРД, Світлана»
6. У разі якщо запитують працівника, який відсутній, рекомендується поінформувати про його відсутність і запропонувати свою допомогу: «Чи можу я вам чимось допомогти?» або: «Чи може вам допомогти хто-небудь інший?».
7. Якщо зателефонувала людина, яка не погоджується на запропоновану допомогу, то необхідно попросити залишити повідомлення:
 - «Що мені передати (відсутньому колезі)? Хто телефонував?»
 - «Давайте я залишу (відсутньому колезі) повідомлення про те, що ви дзвонили. Представтесь будь-ласка».
8. Використання гучного зв'язку (спікерфона). Тільки в крайньому випадку рекомендується використовувати гучний зв'язок, і тільки за згодою співрозмовника: «Дозвольте перемкнути нашу розмову на гучний зв'язок, + мета перемикання».

9. Закінчивши розмову і перш ніж покласти трубку необхідно попрощатися зі співрозмовником.

Правила використання електронних засобів комунікації

Електронна пошта і доступ до мережі Інтернет надаються працівникам Банку для виконання ними посадових обов'язків.

Використання зовнішньої електронної пошти працівниками Банку, регламентовано Політикою використання мережі Інтернет та електронної пошти.

Ознайомлення з перерахованими політиками проводиться в обов'язковому порядку при прийомі на роботу працівниками Відділу кадрів.

Усі працівники, котрі мають доступ до електронної пошти та мережі Інтернет, у роботі з ними, мають дотримуватися, таких основних правил:

- використовувати електронну пошту та Інтернет тільки в службових цілях;
- використання електронної пошти і мережі Інтернет не повинно суперечити чинному законодавству України та внутрішнім нормативним документам Банку;
- використання тільки своїх персональних облікових записів. Використання чужих облікових записів або передача власних для підключення до електронної пошти або мережі Інтернет суворо заборонено;
- щоб уникнути зараження файлів і поширення всередині корпоративної мережі Банку шкідливого програмного забезпечення, користувачі зобов'язані здійснювати антивірусну перевірку всіх файлів, отриманих через електронну пошту або Інтернет відповідно до вимог Політики антивірусного захисту Банку;
- в разі необхідності передачі по мережі Інтернет або по електронній пошті за межі Банку інформації, що становить Банківську таємницю або Конфіденційну інформацію, користувач зобов'язаний попередньо узгодити зазначену відправку, заходи захисту та порядок їх використання з відповідальним за інформаційну безпеку підрозділом Банку.

Правила використання корпоративної електронної пошти:

Для швидкого та ефективного спілкування з колегами та зовнішніми контактними особами, працівники Банку користуються корпоративною електронною поштою, як одним з основних методів комунікацій.

При відправленні повідомлення за допомогою корпоративної пошти, необхідно дотримуватися наступних правил:

1. В обов'язковому порядку вказувати «Тему листа», яка повинна коротко і лаконічно визначати суть повідомлення, що відправляється.
2. Повідомлення завжди необхідно починати з привітання: «Добрий день!» і з простого звернення по імені (батькові при необхідності). Ім'я по батькові потрібно писати повністю.
3. Повідомлення повинні бути лаконічними і конкретними, а також грамотно складеними (з точки зору граматики, пунктуації та орфографії).
4. В копію ставиться безпосередній керівник, а також інші учасники питання, яке вирішується.
5. Якщо отримане питання не стосується сфери Вашої діяльності, обов'язково необхідно повідомити про це відправника і, по можливості проконсультувати, до кого йому слід звернутися.
6. Відповідь на електронний лист необхідно направити протягом одного робочого дня, якщо в ньому не вказано інший час, або повідомити відправника про інші строки відповіді.



7. При відсутності на робочому місці більше 1 дня, необхідно встановлювати автоматичне повідомлення електронною поштою.
8. Завдання, відправлені по електронній пошті Вашим керівником, є обов'язковими для виконання.
9. У діловому листуванні обов'язково дотримуватися загально прийнятих правил ввічливості.
10. Електронне повідомлення має бути підписано відповідно до прийнятого в Банку шаблону. Приклад підпису наводиться нижче (підпис може бути: російською, українською або англійською мовами).

Данные настройки актуальны для сервиса gmail.com.
Настройки в других сервисах могут незначительно отличаться в названиях.



При використанні електронної пошти забороняється:

- використання електронної пошти для задоволення особистих потреб та потреб, не пов'язаних з виконанням посадових обов'язків;
- пересилання на адресу третіх осіб, не пов'язаних з Банком комерційними або діловими відносинами, а також пересилання на свої особисті адреси, відомостей, що становлять Банківську таємницю або Конфіденційну інформацію, якщо це не викликано необхідністю термінового виконання завдань в інтересах Банку;
- пересилання у відкритому вигляді (без використання відповідних заходів захисту) на адресу організацій, пов'язаних з Банком комерційними або діловими відносинами, інформації, що становить Банківську таємницю або Конфіденційну інформацію;
- відкриття або запуск вкладених файлів в електронні листи, отриманих по електронній пошті з незнайомого джерела без дозволу Відділу інформаційної безпеки;
- перегляд, отримання, відправлення, передавання, збереження матеріалів або інформації розважального, образливого або потенційно образливого характеру, діяльність, яка класифікується як «спам» або «шахрайство»;
- надання особистого паролю доступу (або коду) до електронної пошти іншим працівникам і третім особам;
- доступ до документів, захищених авторським правом, або частинам таких документів в електронній пошті без попереднього дозволу власника авторського права;
- спроба отримати доступ і прочитати повідомлення іншого працівника без його дозволу або без дозволу його керівника;
- відправлення поштових повідомлень від імені інших працівників;



- відправляти на зовнішні електронні адреси інформацію не пов'язану з виконанням функціональних обов'язків, а також Конфіденційну інформацію та інформацію, що становить Банківську таємницю, щодо минулої, нинішньої або можливої майбутньої діяльності Банку.

При використанні мережі Інтернет працівникам Банку забороняється:

- використання ресурсів мережі Інтернет для задоволення особистих потреб та потреб, не пов'язаних з виконанням посадових обов'язків;
- передача реквізитів (логін, пароль) облікового запису для виходу в мережу Інтернет стороннім особам та іншим працівникам Банку;
- завантаження розважального програмного забезпечення або інших файлів, які не пов'язані з виконанням функціональних обов'язків і без відповідної ліцензії;
- навмисний перехід до сторінок (розділів, посилань) розважального напрямку, розділи: фото, відео, гумор і т.п., а також прослуховування інтернет-радіо та музики та їх перегляд.
- використання мережі Інтернет для спілкування у реальному часі, включаючи передачу голосу/відео без спеціального дозволу відповідального за інформаційну безпеку підрозділу Банку;
- здійснення обміну файлами через файлообмінні сайти, сервери, мережі, а також окремі комп'ютери мережі Інтернет, в тому числі використання послуг хостингу в особистих цілях;
- використання анонімних проксі-серверів і інших засобів, що дозволяють маскувати діяльність користувачів мережі Інтернет;
- використання мережі Інтернет для торгівлі, продажу і інших видів діяльності від свого імені або сприяти такій діяльності іншим особам;
- здійснення будь-яких дій в мережі Інтернет, які можуть завдати матеріальної чи моральної шкоди Банку;
- розголошення, розміщення, заведення, передачу, підключення або надання доступу до інформації Банку, включаючи Конфіденційну інформацію та інформацію, що становить Банківську таємницю щодо минулої, нинішньої або можливої майбутньої діяльності Банку.

Інформаційна безпека Forward Bank

Всі працівники Forward Bank зобов'язані здійснювати свою діяльність / виконувати свої функціональні обов'язки із суворим дотриманням і забезпеченням реалізації Політики інформаційної безпеки Банку.

Працівникам Forward Bank забороняється:

- використовувати корпоративну інформацію і активи Банку в протиправних цілях;
- надавати іншим працівникам, в порушення своїх посадових повноважень, доступ до закритої для публічного доступу інформації особам, які не мають дозволу на доступ до цієї інформації;
- самостійно, без відповідного дозволу керівництва Банку, встановлювати на персональний комп'ютер додаткове програмне забезпечення, яке не передбачене функціональними обов'язками працівника;
- виконувати дії, які несуть загрозу несанкціонованої модифікації інформації;
- виконувати дії, які завдають шкоди репутації Банку;
- виконувати дії, які можуть завдати реальний або потенційний збиток Банку, знизити можливість збереження даних і ділової інформації;



- самостійно відключати, переміщати, встановлювати комп'ютерне обладнання і периферію. Дані дії здійснюються тільки працівниками Управління інформаційних та банківських технологій;

Політика інформаційної безпеки застосовується до всіх працівників Банку. Політика інформаційної безпеки стосується ділових партнерів, постачальників і провайдерів послуг, при використанні інформаційних активів (ресурсів Системи управління інформаційної безпеки) Банку.

Конфіденційність і нерозголошення інформації

- Працівник Forward Bank зобов'язаний зберігати Конфіденційну інформацію в найсуворішому секреті, тобто ні за яких умов не надавати, не поширювати, не відтворювати і не розкривати іншим способом Конфіденційну інформацію третім особам.
- У разі, якщо до працівника буде пред'явлена вимога про розкриття Конфіденційної інформації, він зобов'язується негайно повідомити керівництво Банку про таку вимогу. У будь-якому випадку, працівник, який одержав вимогу про розкриття, зобов'язаний використовувати всі розумні заходи для того, щоб виключити, обійти або звести до мінімуму розкриття Конфіденційної інформації.
- Всі без винятку працівники Forward Bank дотримуються затвердженої в Банку Політики «чистого столу».
- Щоб запобігти несанкціонованому використанню Конфіденційної інформації третім особам, всім працівникам Банку слід прибирати всі носії Конфіденційної інформації зі свого робочого столу в кінці робочого дня або перед тривалим періодом відсутності на робочому місці.

Корпоративний стиль одягу

- У зовнішньому вигляді працівник Forward Bank дотримується ділового стилю одягу, заснованого на правилах загальноприйнятої ділової поведінки.
- **Традиційність, офіційність.** Одяг та взуття класичного ділового стилю.
- **Охайність, акуратність.** Одяг - чисте, взуття - начищене.
- **Помірність.** Одяг однієї кольорової гами, неяскравих кольорів. Стриманість і помірність у кількості прикрас.
- Вимоги до зовнішнього вигляду / вигляду працівників, які безпосередньо працюють з Клієнтами (працівників фрон-офісу), докладно описані в Стандартах якісного обслуговування Клієнтів відповідними підрозділами.

Рекомендації щодо дотримання корпоративного дрес-коду для чоловіків:

- **Волосся:** чисте, акуратна стрижка.
- **Одяг:** діловий костюм-двійка або костюм-трійка стриманих тонів. Для працівників Банку, які працюють з клієнтами, та керівників структурних підрозділів обов'язкова наявність краватки.
- **Колір ділового костюма:** всі відтінки сірого, синього, для урочистих подій - чорний. Для весняних і літніх костюмів додатково - колір слонової кістки, какао, беж.
- **Сорочка** з довгим рукавом неяскравих кольорів, переважно біла або кольору слонової кістки, блакитна, бежева, виключаються сорочки в крупну клітку. Чим темніше костюм, тим світліше повинна бути сорочка. У літню пору допустимі сорочки з коротким рукавом.
- **Краватку** слід підбирати в тон костюму. До однотонного костюму і сорочки - краватка з малюнком. Якщо костюм має малюнок (смужка, клітинка), то краватка і сорочка -



однотонні. Краватку необхідно зав'язувати так, щоб широкий кінець краватки був на рівні середини пояса.

- Колір **шкарпеток** повинен відповідати тону костюма або бути темнішим.
- **Взуття**: чисте, стриманого класичного стилю, шкіряне без візерунків і великих пряжок.
- **Прикраси**: допустимі годинник на шкіряному ремені, металевому браслеті, обручка, запонки, затиск для краватки.
- **Парфуми**: з помірною інтенсивністю запаху.

Рекомендації щодо дотримання корпоративного дрес-коду для жінок:

- **Волосся**: чисте, охайна зачіска.
- **Макіяж**: діловий, спокійний.
- **Манікюр**: стриманих тонів, нігті короткі або середньої довжини.
- **Одяг**: діловий костюм однотонний або в дрібну смужку (жакет, блуза, спідниця або класичні брюки), плаття класичного крою. Традиційні кольори для ділового одягу жінки: всі відтінки сірого, синього, коричневого, припустимо також чорний. Для весняних і літніх костюмів додатково - колір слонов'ячої кістки, какао, беж, білий. Комплект: блузка або жакет стриманих кольорів «плюс» спідниця або штани.
- **Спідниця** (брюки) повинна (і) відповідати жакету або блузці. Довжина спідниці не повинна бути вище 5 см від середини коліна.
- **Взуття**: туфлі з закритою п'ятою і носком, каблук середньої висоти - від 3 до 6 см. Колір взуття повинен відповідати або бути на тон темніше від кольору найнижчої деталі одягу (подолу спідниці).
- **Прикраси**: один-два аксесуари.
- **Парфуми**: з помірною інтенсивністю запаху.□□

Не допускаються:

- ✓ одяг, який залишає відкритими плечі, живіт або спину (повністю або частково);
- ✓ спортивний одяг (светри, кросівки);
- ✓ спортивне та пляжне взуття;
- ✓ джинсовий одяг;
- ✓ літні сарафани пляжного типу, шорти;
- ✓ декольтовані сукні;
- ✓ спідниці з розрізом вище середини стегна;
- ✓ прозорий одяг;
- ✓ головні убори;
- ✓ надмірне використання біжутерії;
- ✓ наявність помітних елементів або аксесуарів (шнурівок, об'ємних квітів, намистин і гудзиків);
- ✓ Пірсинг, помітні татуювання на відкритих частинах тіла.

По п'ятницях для працівників Головного офісу, у яких не запланована ділова зустріч, дозволений стиль одягу Smart Casual. Для працівників фрон-офісу, які безпосередньо працюють з Клієнтами, прийнятний тільки діловий стиль одягу.

Організація робочого місця працівника

На робочих місцях працівник Forward Bank дотримується Політики «чистого столу». Ця політика дозволяє підтримувати чистоту і порядок на робочих місцях, користуватися необхідною доступною інформацією працівника у разі його відсутності за попереднім погодженням з його безпосереднім керівником. Стан робочого місця працівника має здійснюватися за принципом функціональності.



Ми дотримуємося наступних правил:

- працівник Банку несе персональну відповідальність за порядок на своєму робочому місці;
- працівник Банку зобов'язаний дотримуватися Політики «чистого столу»:
 - ✓ після закінчення роботи або в разі тимчасової відсутності на робочому місці не залишати на столах робочі матеріали;
 - ✓ обов'язково блокувати монітор Персонального комп'ютера у разі тимчасової відсутності на робочому місці;
 - ✓ документи, що містять Конфіденційну інформацію, повинні зберігатися в недоступному для третіх осіб місці (в тумбочці під ключ або сейфі);
 - ✓ робоче місце, в т.ч. обладнання, повинно бути акуратним, чистим, не допускається захаращення робочого місця поліграфією, витратними матеріалами;
- для працівників, які безпосередньо працюють з Клієнтами, на робочому місці обов'язкова наявність такої інформації:
 - ✓ графік роботи працівника Банку із зазначенням всіх технічних перерв;
 - ✓ папка Клієнта, рекламні матеріали;
 - ✓ адреси відділень Банку.

Неприпустимо тримати на робочому місці:

- використання будь-якого Програмного обладнання не узгодженого з Банком;
- наявність Службових записок, Функціонально-технологічної документації та іншої документації призначеної для внутрішнього користування із зазначенням внутрішніх номерів телефонів, П.І.Б. одержувачів і підписантів даної документації;
- рекламну продукцію інших компаній;
- художню літературу, журнали, газети, які не мають прямого відношення до службової діяльності;
- одяг, посуд, косметику.

Політика подарунків

У Forward Bank вважається допустимим обмін скромними подарунками та ділової гостинності в помірних масштабах і метою підтримки престижу Банку і підтримки партнерських взаємодій. Працівники Forward Bank можуть приймати подарунки від контрагентів, Клієнтів та інших ділових партнерів, за умови, що подарунок:

- не створює враження (або мається на увазі зобов'язання) того, що дарувальник отримує право на будь-які привілеї з боку Банку;
- в разі широкого розголосу, не поставить в незручне становище або Банк, або дарувальника;
- дозволені подарунки, заохочення у вигляді знижок, права безкоштовного відвідування / участі в різних заходах і т.п., відповідні загальноновизнаним уявленням про гостинність, якщо вартість таких подарунків не перевищує 50 відсотків мінімальної заробітної плати, встановленої на день прийняття подарунка, одноразово, а сукупна вартість таких подарунків, отриманих з одного джерела протягом року, - однієї мінімальної заробітної плати, встановленої на 1 січня поточного року. При перевищенні даного ліміту одержувач зобов'язаний доповісти своєму безпосередньому керівнику і керівнику структурного підрозділу Банку та отримати його санкцію, а також повідомити Управління комплаєнс-контролю про отримання такого подарунка. У разі неможливості точно визначити вартість вищевказаних подарунків (заохочень і т.д.) дуже бажаним є для працівника відмовитися від їх отримання.

У Forward Bank категорично не прийнятно отримання наступних подарунків:



- подарунки у вигляді готівки або їх еквівалента (подарункові карти або подарункові сертифікати на певну суму, предмети виготовлені з дорогоцінних металів та / або дорогоцінного каміння і т.д.);
- подарунки, заборонені законодавством України;
- подарунки, призначені в якості хабара, підкупу або комісійних з метою отримання або збереження ділової вигоди, отримання неналежних переваг і т. д.;
- подарунки, надані у формі послуг або інших не грошових вимірах (наприклад, обіцянка роботи, запрошення на захід, який носить розважальний характер);
- подарунки, які при схожих обставинах не могли б бути зроблені з боку Forward Bank.

Працівникам Forward Bank категорично забороняється вимагати подарунки, подяки, і інші засоби з метою особистої вигоди, незалежно від їх цінності. Працівники повинні проявляти обачність і здоровий глузд, приймаючи подарунки від контрагентів, Клієнтів та інших ділових партнерів поза Банком. При виникненні сумнівів щодо прийнятності подарунка працівники зобов'язані обговорити це питання зі своїм безпосереднім керівником.

Forward Bank з розумінням ставиться до того, що відмова від дорогоцінного подарунку може привести до негативних наслідків для бізнесу. Про рішення прийняти такий подарунок необхідно повідомити начальника Управління комплаєнс-контролю не пізніше наступного робочого дня.

Працівники Банку можуть робити подарунки Клієнтам відповідно до засобів, які виділяються Банком на представницькі витрати.

Подарунки Клієнтам можна робити тільки в разі відсутності заборони щодо подарунків в компанії контрагента, Клієнта або іншого ділового партнера, відповідно до нормативів представницьких витрат Банку та за умови письмового повідомлення безпосереднього керівника.

Політика управління конфліктами інтересів

Конфлікт інтересів - наявний або потенційний конфлікт між особистими (приватними) інтересами та посадовими або професійними обов'язками особи, або конфлікт, що виникає під час виконання такою особою несумісних обов'язків, і можуть вплинути на сумлінне виконання своїх повноважень, об'єктивність і неупередженість прийняття рішень.

Регулювання конфліктів інтересів в Forward Bank регламентовано Політикою про врегулювання конфліктів інтересів в ПАТ «БАНК ФОРВАРД».

Конфлікт інтересів працівника Банку можливий з наступними сторонами:

- з самим Банком;
- з іншими працівниками Банку;
- з клієнтами;
- з контрагентами / партнерами Банку;
- з іншими особами (фізичні особи, суб'єкти підприємницької діяльності і т.п.).

У разі наявних фактичних або виникнення потенційних ситуацій конфліктів інтересів, працівники Банку повинні завчасно інформувати Управління комплаєнс-контролю Банку про потенційні або наявні конфлікти інтересів. У разі встановлення фактів, які відповідно до вимог Політики про врегулювання конфліктів інтересів в ПАТ «БАНК ФОРВАРД» мають ознаки конфлікту інтересів, працівник Банку зобов'язаний проінформувати Управління комплаєнс-контролю шляхом:

- надсилання електронного повідомлення по електронній пошті Управління комплаєнс-контролю, спеціально створеної для отримання інформації про неналежні дії (в тому числі анонімної): ua_compliance@forward-bank.com;
- шляхом здійснення дзвінка на «Гарячу лінію інформування про неналежні дії»;



- залишення повідомлення на HR-порталі Банку в розділі «Гаряча лінія інформування про неналежні дії»;
- на паперовому носії в Управління комплаєнс-контролю.

Працівники Банку несуть відповідальність за порушення вимог Політики про врегулювання конфліктів інтересів в ПАТ «БАНК ФОРВАРД» відповідно до чинного законодавства України та внутрішніх документів Банку.

РОЗДІЛ 5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПРАЦІВНИКА. ЗВОРОТНІЙ ЗВ'ЯЗОК

Норми і правила ділової поведінки, стандарти ділового спілкування, розглянуті в цьому Кодексі, відображають базову культуру Forward Bank і його цінності.

Відповідальність кожного працівника:

- розуміти вимоги і норми Корпоративного Кодексу;
- дотримуватися цього Кодексу та законодавства України;
- бути розсудливим і уникати поведінки, що не відповідає нормам цього Кодексу;
- повідомляти про випадки або фактичні порушення законодавства України, цього Кодексу, правил і політик Банку, викладених в функціонально-технологічній документації.

Відповідальність кожного керівника:

- впроваджувати норми цього Корпоративного Кодексу в практичне життя Банку;
- підтримувати дотримання працівниками, ввірених йому підрозділів, норм і правил цього Кодексу;
- переконатися, що працівники, ввірених йому підрозділів, розуміють і приймають норми, правила і принципи ділової поведінки, викладені в цьому Кодексі;
- не заохочувати і не направляти працівників, ввірених йому підрозділів, на досягнення бізнес-результатів ціною неетичної поведінки або порушення Корпоративного Кодексу або Закону України;
- сприяти в пошуках етичних рішень в тій чи іншій ситуації, у випадках звернень до нього працівників, ввірених йому підрозділів.

Керівник несе відповідальність за виконання цього Кодексу працівниками своєї команди і особистим прикладом показує зразок ділової поведінки працівника Банку.

Дотримання норм і правил Корпоративного Кодексу є обов'язковою умовою, і кожен працівник відповідає за додержання цих принципів.

Однією з цілей етичного регулювання є заохочення добровільного дотримання певних поведінкових норм, підвищення рівня знань та загального сприйняття етичних принципів. Для реалізації цієї мети важливо обговорювати і вирішувати етичні питання **в межах Банку**. Forward Bank прагне, щоб у разі виникнення підозр про які-небудь порушення етичних принципів, особа, яка виявила такі порушення, інформувала про них, скориставшись для цього будь-яким доступним для нього способом передачі інформації.

Всі працівники Forward Bank повинні повідомляти про випадки або фактичні порушення законодавства України, цього Кодексу, правил і політик Банку, викладених в функціонально-технологічній документації, а також про випадки звернення до них з проханням будь-якої дії, яка може бути порушенням.

Повідомлення про порушення слід направляти до свого безпосереднього керівника.

Порушенням цього Кодексу також є відмова від інформування Банку про порушення або потенційні порушення, про які відомо працівнику, або відмова у сприянні розслідування потенційного порушення.

Працівники, які мають питання щодо будь-якої конкретної ситуації, можуть попросити допомоги у свого безпосереднього керівника. Правильне рішення полягає в тому, щоб викласти і винести проблему на обговорення. Тоді вона може бути швидко усунена, перш ніж виникнуть серйозні неприємності.

Керівники структурних підрозділів зобов'язані надавати підтримку працівникам, ввірених їм підрозділів, з питань, пов'язаних з Кодексом, в тому числі давати консультації щодо належного порядку дій у разі фактичного чи видимого порушення.



Санкції за порушення

Кожен працівник відповідає за забезпечення повної відповідності своєї поведінки, а також поведінки працівників, ввірених йому підрозділів, чинному законодавству України, цим Кодексом та правилам Банку.

У разі виявлених порушень Керівництвом Банку вживатимуться заходи: від штрафних санкцій у вигляді депреміювання, аж до звільнення.

Зворотній зв'язок

У разі виникнення будь-яких питань щодо додаткового роз'яснення норм і правил Корпоративного Кодексу, а також при виникненні ситуацій, що мають етичний характер, ви можете звернутися:

- до свого безпосереднього керівника;
- в Управління по роботі з персоналом.