

## EXTRAS DIN CODUL DE ETICĂ ȘI CONDUITĂ AL BC „MOLDINDCONBANK” S.A.

**Scopul** Codului de etică și conduită este de a promova valorile, normele, principiile și standardele etice în cadrul Băncii în vederea:

- 1) obținerii unei respectări depline și necondiționate a legilor și reglementărilor în vigoare, la toate nivelele decizionale și executive;
- 2) îmbunătățirii calității serviciilor oferite;
- 3) protejării activelor și reputației Băncii.

Codul are **rol** educativ, de reglementare și de angajament la valorile promovate de Bancă.

### **VALORILE, STANDARDELE ȘI PRINCIPIILE ETICE**

**Banca are următoarea declarație a misiunii și viziune:**

**Misiunea** este de a oferi servicii și produse bancare în conformitate cu cele mai moderne și progresiste standarde, pentru a satisface nevoile clienților și așteptările acționarilor.

**Viziunea** este de a fi o bancă universală centrată pe client, cu poziții de lider în retail, care operează folosind procese eficiente și la care se face referință pentru calitate și excelență, având un brand nou și fiind recunoscută ca angajator de top pe piața financiar-bancară din Republica Moldova.

**VALORILE CORPORATIVE** ale Băncii oferă baza eticii de afaceri:

#### **CENTRARE PE CLIENT:**

- Ascultăm clienții, fiindu-le mereu alături și înțelegem nevoile acestora.
- Construim parteneriat durabil cu impact pozitiv asupra vieții clienților.

#### **CEA MAI BUNĂ ECHIPĂ:**

- Dezvoltăm talente încurajând responsabilitatea, inițiativa și spiritul de echipă.
- Recunoaștem, apreciem și recompensăm rezultatele care asigură transformarea Băncii.

#### **ÎNCREDERE ȘI ONESTITATE:**

- Suntem onești și transparenti în acțiunile și deciziile noastre.
- Dezvoltăm o bancă mai bună prin fortificarea încrederii clienților și salariaților noștri.

#### **EXCELENȚĂ:**

- Manifestăm o voință puternică de schimbare pentru a oferi o experiență excepțională clienților și salariaților noștri, cât și pentru a încânta comunitatea și a răspunde cerințelor acționarilor Băncii.

Declarația de misiune, viziune și valorile corporative reflectă un puternic sentiment de responsabilitate și dorința de a acționa etic și durabil.

### **REGULI DE CONDUITĂ ETICĂ ÎN RELATII CU CLIEȚII ȘI PARTENERII BĂNCII**

#### **DESERVIREA CLIEȚILOR BĂNCII**

Banca va asigura dezvoltarea și oferirea de produse și servicii competitive, alinate la condițiile pieței la orice moment dat, cu scopul satisfacerii clienților și construirea unei relații de încredere și cooperare. Serviciile trebuie să fie oferite tuturor părților implicate în tranzacții în mod egal în ceea ce privește furnizarea de date complete, cu atenție și corectitudine, prevenind orice tratament discriminatoriu al clienților.

În scopul asigurării respectării și protejării relațiilor cu clienții Băncii, salariații Băncii vor trata în mod egal toți clienții, existenți și potențiali, oferindu-le informații corecte, adecvate și în timp util referitor la serviciile și produsele Băncii, precum și eventualele riscuri la care sunt expuși.

Toți salariații trebuie să promoveze interesele Băncii prin calitatea produselor și serviciilor prestate, prin comportamentul lor impecabil în relațiile cu clienții, prin îndeplinirea corespunzătoare a obligațiilor de serviciu.

Activitatea și comportamentul salariaților trebuie să fie orientat spre menținerea și fortificarea încrederii clienților în Bancă.

## **CUNOAȘTEREA CLIENȚILOR ȘI PREVENIREA SPĂLĂRII BANILOR**

La efectuarea tranzacțiilor clienților salariații Băncii sunt obligați să respecte reglementările interne în domeniul prevenirii spălării banilor, care sunt orientate spre cunoașterea provenienței mijloacelor financiare cu care operează clienții, identificarea și raportarea tranzacțiilor și/sau activităților suspecte. Salariații Băncii sunt obligați să aplice măsuri de precauție sporită împotriva fenomenului de spălare a banilor și finanțare a terorismului, precum și măsuri de prevenire a implicării Băncii în activități infracționale.

## **RESPECTAREA CONFIDENȚIALITĂȚII INFORMAȚIEI**

Fiecare salariat care, în virtutea îndeplinirii atribuțiilor sale de serviciu, are acces la informații confidențiale aferente clienților Băncii și la alte informații care constituie secret comercial și bancar, este obligat să protejeze informația la care are acces împotriva folosirii sau divulgării neautorizate sau neadecvate, inclusiv în scop personal. Divulgarea neautorizată a informațiilor confidențiale unor terțe persoane atrage răspunderea materială, civilă, penală sau disciplinară, după caz, a persoanelor vinovate.

## **RELAȚIILE CU FURNIZORII ȘI PARTENERII BĂNCII**

În relațiile Băncii cu diferiți parteneri și furnizori în scopul achiziționării produselor și serviciilor pentru activitățile sale profesionale și pentru alte activități conexe/auxiliare, salariații Băncii sunt obligați să respecte regulile și procedurile de achiziție care sunt bazate pe principii de corectitudine, transparență, echitate și nediscriminare.

Salariații Băncii care interacționează cu partenerii și furnizorii Băncii, precum și cei antrenați în procesul de achiziție, trebuie să evite influențarea procesului prin favorizarea anumitor furnizori și nu trebuie să compromită abilitatea Băncii de a negocia contracte într-un mod liber și imparțial, profesionist și competitiv.

Salariații Băncii nu vor admite implicarea personală, precum și antrenarea Băncii în înțelegeri, acorduri sau practici care ar putea avea ca efect restrângerea sau denaturarea concurenței și nu vor folosi, în mod abuziv, eventuala poziție pe piața bancară, prin recurgerea la fapte anticoncurențiale care ar putea avea ca efect prejudicierea intereselor băncilor concurente.

## **REGULI DE CONDUITĂ ETICĂ A SALARIAȚILOR**

Principiile care guvernează conduita profesională a salariatului Băncii sunt, dar nu se limitează la următoarele: integritate morală, profesionalism și legalitate, obiectivitate și imparțialitate, transparență la efectuarea tranzacțiilor, echitate, loialitate, spirit de echipă.

## **PROFESIONALISMUL, INTEGRITATEA ȘI IMPARȚIALITATEA SALARIAȚILOR**

Salariatul Băncii are obligația de a-și îndeplini atribuțiile de serviciu cu responsabilitate, competență, eficiență, promptitudine și corectitudine. În îndeplinirea atribuțiilor sale, salariații sunt obligați să se conformeze legilor, actelor normative interne și reglementărilor aplicabile și să evite orice acțiuni care pot discredita Banca.

Pentru asigurarea unui comportament prudent și profesional, salariatul este responsabil să-și mențină cunoștințele la nivelul necesar. Banca încurajează salariații săi de a-și extinde cunoștințele și abilitățile profesionale, în scopul îmbunătățirii performanței proprii și a Băncii per ansamblu.

Salariații Băncii nu trebuie să compromită principiul integrității, fie spre propriul beneficiu, fie spre presupusul beneficiu al Băncii. Orice activități neconforme principiilor de etică desfășurate de salariați în timpul și în afara programului de lucru pot prejudicia atât cariera profesională proprie, cât și reputația Băncii. Este interzisă implicarea salariaților în activități ilegale sau activități care pot prejudicia imaginea Băncii.

## **GESTIONAREA AFACERILOR PERSONALE DE CĂTRE SALARIAȚI**

Salariații Băncii sunt liberi de a se implica în afaceri personale, cu respectarea cadrului legal și deontologic pentru funcția ocupată.

## **ACTIVITĂȚI POLITICE**

Salariații Băncii sunt liberi de a-și asuma roluri în politică și în viața publică, dar astfel de activități pot fi îndeplinite numai în afara timpului și locului de muncă, cu condiția că salariatul să nu se poziționeze ca reprezentant al Băncii în aceste relații și să nu obțină avantaje care decurg din calitatea de salariat al Băncii. Salariații trebuie să informeze conducătorul subdiviziunii în care activează, înainte de asumarea oricărei poziții în orice organizație politică, de stat sau guvernamentală.

## **NEDISCRIMINAREA**

Banca asigură accesul egal și aplicarea unui tratament corect tuturor salariaților indiferent de origine etnică, socială, rasă, religie, naționalitate, sex, vârstă sau alte particularități ale salariaților, prin recunoașterea meritelor profesionale și stimularea dezvoltării personale, prin asigurarea unor relații corecte și obiective cu colegii la locul de muncă etc.

Banca interzice și nu tolerează niciun comportament bazat pe intimidarea salariaților, în special dacă prin aplicarea acestuia salariații sunt obligați să efectueze acțiuni care contravin reglementărilor interne ale Băncii sau prevederilor legislației în vigoare.

Banca nu tolerează niciun comportament care, prin manifestarea sa, reprezintă o hărțuire la locul de muncă.

## **CONFLICTUL DE INTERESE, CORUPȚIA ȘI FRAUDA**

Banca cere fiecărui salariat să manifeste integritate și să aplice principiul obiectivității și imparțialității în activitatea zilnică în calitatea sa de salariat al Băncii, așa cum prevăd reglementările interne ale Băncii, inclusiv prin dezvăluirea conflictului de interese, existent sau potențial.

Fiecare salariat, în îndeplinirea sarcinilor de serviciu, reprezintă Banca și este obligat să acționeze în interesul acesteia și a acționarilor săi, fără a-și urmări interesul personal, material sau de altă natură.

Salariații Băncii nu vor oferi și nu vor accepta nici un fel de plăți, fie direct, fie prin intermediul unor terțe părți, care ar putea fi interpretate drept mită.

Orice situație care implică mita/corupția trebuie raportată imediat conducătorului subdiviziunii în care activează sau prin canalele de raportare specificate în cap.11 al prezentului Cod.

Salariații Băncii nu vor accepta cadouri sau servicii dacă oferirea sau acordarea lor este legată, direct sau indirect, de îndeplinirea obligațiilor de serviciu sau poate influența capacitatea de decizie a acestora. În astfel de cazuri, salariatul Băncii trebuie să refuze politicos cadoul.

Este interzisă primirea sau oferirea unor avantaje necuvenite în cadrul vânzării de produse și servicii, derulării de tranzacții financiare sau reprezentării intereselor Băncii în fața autorităților.

## **ACTIVITATEA BĂNCII PE PIAȚA DE CAPITAL**

Salariații Băncii, antrenați în activitatea acesteia în calitate de societate de investiții, sunt obligați să respecte reglementările în domeniul tranzacțiilor pe piața de capital și să nu admită utilizarea abuzivă, divulgarea neautorizată a informațiilor privilegiate.

Salariații Băncii sunt obligați să respecte confidențialitatea informațiilor privilegiate la care au acces și să nu le utilizeze în alte scopuri, decât acelea pentru care informațiile au fost făcute disponibile.

## **PROTECȚIA/ SECURITATEA DATELOR ȘI INFORMAȚIILOR**

Banca respectă standardele internaționale de securitate a informației prin implementarea măsurilor corespunzătoare orientate spre protejarea resurselor informaționale, în scopul asigurării încrederii clienților, partenerilor și salariaților Băncii.

Salariații sunt obligați să prelucreze datele cu caracter personal doar în scopul pentru care au fost colectate și să conștientizeze faptul că dezvăluirea neautorizată a datelor cu caracter personal poate atrage penalizări și prejudicia imaginea Băncii.

Salariații sunt obligați să respecte cerințele cu privire la utilizarea informațiilor, sistemelor de informații și dispozitivelor purtătoare de date din cadrul Băncii. Banca își rezervă dreptul, cu acordul salariatului, de a monitoriza, de a avea acces, de a recupera, de a citi și/sau de a divulga fluxul de corespondență al salariaților în vederea asigurării conformității cu Politica de securitate a informației în cadrul BC „Moldindconbank” S.A. și alte reglementări interne în vederea asigurării unui nivel adecvat al securității informației și minimizării riscurilor de scurgere a informației.

### **PROTEJAREA ACTIVELOR BĂNCII**

Toți salariații trebuie să protejeze activele tangibile și intangibile ale Băncii. Banca dispune de reglementări interne, care au ca scop asigurarea cerințelor de protecție fizică a bunurilor Băncii, inclusiv a informațiilor deținute de Bancă.

Activele tangibile și intangibile ale Băncii trebuie utilizate în cadrul activității acesteia și exclusiv în scopul stabilit.

Fiecare salariat poartă răspundere inclusiv materială pentru integritatea, deturnarea sau folosirea neadecvată a activelor Băncii care îi sunt încredințate.

### **PROTECȚIA MEDIULUI ȘI A SĂNĂTĂȚII SALARIAȚILOR**

Banca asigură salariaților un mediu de lucru sănătos și sigur prin respectarea reglementărilor legale privind protecția sănătății și siguranței mediului și prin evaluarea și administrarea corespunzătoare a riscurilor de mediu, atât pe cele care pot afecta în mod direct Banca, cât și pe cele asociate clienților.

Fiecare salariat al Băncii are obligația să evite orice acțiuni care pot cauza daune siguranței mediului înconjurător în perimetrul căreia Banca își desfășoară activitatea.

### **ACTIVITATEA ÎN RAPORT CU MASS-MEDIA, AUTORITĂȚILE ȘI INSTITUȚIILE PUBLICE**

Niciun salariat al Băncii nu are dreptul să comunice cu mass-media sau să furnizeze informații tipărite sau transmise pe cale electronică referitor la activitatea Băncii unui reprezentant al mass-media, cu excepția cazului în care este autorizat să facă acest lucru de către un membru al Comitetului de conducere al Băncii, în modul prevăzut de reglementările interne ale Băncii. În cazul în care unor comentatori - experți autorizați li se cere să își exprime opinia, aceștia trebuie întotdeauna să prezinte punctul de vedere al Băncii și să nu ofere niciodată un punct de vedere personal. Salariații Băncii trebuie să considere respectarea standardelor etice ca fiind un element foarte important al responsabilităților lor. Oricare dintre salariații Băncii care încalcă aceste reguli, cu buna știință sau din neglijență, poate aduce grave prejudicii profesiei bancare, tuturor salariaților, precum și reputației Băncii.

### **CONFORMAREA LA PREVEDERILE CODULUI, RAPORTAREA ÎNCĂLCĂRILOR, RESPONSABILITATEA ȘI RĂSPUNDEREA SALARIAȚILOR**

Salariații Băncii trebuie să considere respectarea standardelor etice ca fiind un element foarte important al responsabilităților lor. Oricare dintre salariații Băncii care încalcă aceste reguli, cu buna știință sau din neglijență, poate aduce grave prejudicii profesiei bancare, tuturor salariaților, precum și reputației Băncii.

Nerespectarea prevederilor prezentului Cod va fi sancționată conform prevederilor legislației în vigoare și a reglementărilor interne ale Băncii.

Banca își încurajează salariații să indice posibile încălcări și probleme de etică, prin semnalarea acestora la unul din următoarele canale de comunicare:

- 1) accesarea link-ului [corespunzător](#) de pe pagina Băncii;
- 2) expedierea mesajului electronic prin intermediul canalului de avertizare: [alerta@micb.md](mailto:alerta@micb.md);
- 3) plasarea mesajului în cutia poștală dedicată, amplasată în Oficiul central al Băncii la etajul 1;
- 4) semnalarea printr-o scrisoare formală sau verbal.

Monitorizarea respectării și evaluarea încălcărilor prevederilor Codului se efectuează de către Departamentul conformitate, cu suportul altor subdiviziuni ale Băncii, după caz. Departamentul conformitate raportează referitor la încălcările depistate organului de conducere conform periodicității stabilite în reglementările interne.

Salariații Băncii pot informa Banca Națională a Moldovei asupra încălcărilor potențiale sau reale ale cerințelor legislației sau ale reglementărilor interne.