

Extras

CODUL DE ETICĂ al OTP BANK S.A.

1. INTRODUCERE

- (1) Codul de etică al OTP Bank S.A. (denumită în continuare - "Bancă") și OTP Group stabilește orientări și așteptări clare și lipsite de ambiguitate pentru OTP Bank, pentru întregul OTP Group și pentru cei asociați cu OTP Group cu privire la conduita etică în afaceri, în scopul de a proteja valorile OTP Group.
- (2) Codul de etică al OTP Group a fost adoptat în 2006, care se modifică și evoluează în mod constant, în conformitate cu schimbările și așteptările externe și interne. Modificările din 2023 au drept scop să respecte principiile de sustenabilitate și să se conformeze noilor standarde de guvernare corporativă. Codul de Etică al OTP Group se bazează pe standarde internaționale, pe cele mai bune practici și pe propria noastră experiență operațională, care țin cont de așteptările membrilor OTP Group și de fezabilitatea practică.
- (3) Codul de Etică al OTP Bank S.A. (denumit în continuare - "Cod de Etică") reglementează normele de etică și conduită profesională a persoanelor indicate la pct. 6 din acesta, fiind elaborat întru transpunerea la nivel local al prevederilor Codului de Etică al OTP Group, luându-se în considerare specificul reglementărilor naționale din Republica Moldova și servește ca o referință cu privire la conduita salariaților în procesul de exercitarea atribuțiilor funcției.
- (4) Respectarea normelor de etică și conduită profesională în cadrul Băncii este monitorizată de Comitetul de Etică.
- (5) Banca acordă o importanță deosebită familiarizării și conștientizării standardelor de etică și a sistemului de raportare (avertizare) în rândul salariaților săi, prin urmare, organizează cursuri de instruire în domeniul eticii pentru salariații Băncii, analizează și monitorizează periodic cunoașterea și respectarea standardelor etice.

1.1 Respectarea Codului de Etică este responsabilitatea fiecăruia

- (6) Codul de Etică stabilește obligații pentru membrii organului de conducere al Băncii și pentru persoanele angajate de către Bancă sau care au un raport juridic de prestare a serviciilor în beneficiul Băncii.
- (7) Standardele, principiile și așteptările stabilite în Codul de Etică sunt obligatorii pentru toți salariații care se angajează să le respecte prin semnarea *declarației aferente*.
- (8) Deși Codul de Etică oferă îndrumări cu privire la o serie de aspecte etice, nu poate oferi îndrumări complete cu privire la modul de acționare corespunzător în toate situațiile și circumstanțele. În situațiile care nu sunt specificate în Codul de Etică, salariații Băncii trebuie să acționeze cu bună credință și cu bune intenții, în vederea protejării integrității și reputației Băncii.
- (9) Dacă aveți întrebări cu privire la aplicarea Codului de Etică, este întotdeauna recomandabil să solicitați asistență din partea Departamentului Conformitate (denumit în continuare - "COMP").

1.2 Așteptări ca partenerii Băncii să respecte principiile Codului de Etică

- (10) Partenerii Băncii și persoanele cu care Banca are un raport juridic de prestare a serviciilor în beneficiul Băncii și care, în cadrul acestor activități, se întâlnesc cu o gamă largă de clienți sau potențiali clienți ai Băncii, apar în mod clar în public ca reprezentanți ai Băncii, acceptă Codul de Etică al partenerilor OTP Bank S.A. prin semnarea declarației. Banca depune efort ca persoanele cu care are raporturi juridice se angajează să respecte prevederile Codului de Etică al partenerilor OTP Bank S.A., prin acceptarea termenilor și condițiilor generale, care fac parte integrantă din contractul încheiat cu Banca.

1.3 Raportarea încălcărilor Codului de Etică

- (11) În cazul în care un salariat al Băncii observă orice practici ilegale, contrară normelor și valorilor stabilite în Codul de Etică sau orice practici care pot duce la abuzuri, trebuie să aducă acest lucru la cunoștința persoanelor în cauză sau a superiorului direct al acestor persoane.

- (12) Este de datoria salariaților să raporteze orice încălcare, nerespectare a valorilor stabilite în Codul de Etică sau orice problemă de etică către COMP:
- a) personal, în timpul orelor de lucru (cu programare prealabilă) sau printr-o scrisoare adresată către: OTP Bank S.A., Direcția Conformitate (bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 81A, mun. Chișinău, Republica Moldova);
 - b) prin telefon, de luni până vineri, 8:30 – 17:30, +373 22 812 278, +373 22 812 414;
 - c) prin e-mail la adresa alerte.conf@otpbank.md.
- (13) Rapoartele (avertizările de integritate) pot fi făcute și în mod anonim. Avertizările și investigațiile vor fi întotdeauna tratate în mod confidențial de către Bancă, cu respectarea reglementărilor legale și a normelor interne aplicabile, protejând avertizorul. În cazul raportărilor (avertizărilor de integritate) anonime, trebuie remarcat faptul că există probabilitatea ca informațiile suplimentare necesare pentru investigarea și rezolvarea problemei să nu poată fi obținute și, prin urmare, Banca recomandă ca, păstrând anonimatul, avertizorul să furnizeze datele de contact, astfel încât Banca să poată solicita informațiile necesare.
- (14) Banca depune toate eforturile pentru a proteja salariații care raportează discriminarea și tratamentul inechitabil: interzice utilizarea măsurilor de răzbunare sau consecințe negative împotriva oricărei persoane care raportează (avertizează) cu bună credință o încălcare a normelor și valorilor Codului de Etică.

1.4 Toleranță zero față de încălcările Codului de Etică și acțiuni negative împotriva avertizorilor (whistleblowers)

- (15) Salariații au responsabilitatea de a se familiariza cu prevederile Codului de Etică și de a depune toate eforturile pentru a respecta prevederile Codului de Etică. Banca aplică principiul toleranței zero față de orice încălcare a normelor și valorilor stabilite în Codul de Etică și față de orice acțiune care are un impact negativ asupra reputației Băncii sau a membrilor OTP Group sau care este inacceptabilă din punct de vedere legal, moral sau etic.
- (16) În cazul unei încălcări a Codului de Etică, procedura și sancțiunile vor fi în conformitate cu regulile și principiile stabilite în DNI.
- (17) Avertizorul (Whistleblower) este protejat împotriva discriminării și a tratamentului incorect pentru că a făcut o avertizare (whistleblowing). Avertizorul (Whistleblower) a avut un motiv întemeiat să creadă că comportamentul raportat încalcă un standard legal, moral sau etic.
- (18) Raportarea (avertizarea de integritate) cu rea-credință constituie, de asemenea, o încălcare a principiilor etice ale Băncii, care poate avea consecințe juridice.

2. STANDARDE DE CONDUITĂ PENTRU SALARIAȚI

2.1 Protejarea reputației Băncii

- (19) Salariații trebuie să se abțină de la orice comportament, atât la locul de muncă cât și în afara locului de muncă, care ar putea afecta în mod negativ reputația Băncii.
- (20) Banca pretinde ca salariații săi să aibă o conduită conformă cu standardele etice ale Băncii în viața lor privată, în special atunci când activitățile sau persoana lor pot fi asociate în vreun fel cu Banca.
- (21) Salariații nu își pot exercita dreptul de a-și exprima opiniile sub orice formă, inclusiv prin intermediul rețelelor de socializare, într-un mod care dăunează grav sau pune în pericol reputația și interesele economice ale Băncii.
- (22) În cursul activităților lor private, salariații Băncii nu trebuie să dea impresia că acționează din numele Băncii. Salariații Băncii nu trebuie să își folosească funcția pe care o dețin în interes personal sau în beneficiul unor terțe părți și nici să folosească infrastructura, logo-ul, proprietatea intelectuală a Băncii pentru desfășurarea, promovarea sau publicitatea propriilor afaceri.
- (23) Fără o autorizație corespunzătoare, salariații Băncii nu trebuie să creeze în niciun fel impresia că Banca joacă vreun rol în afacerile sau interesele private ale salariaților sau ale unor terțe părți.

2.2 Protejarea activelor Băncii

- (24) Salariații Băncii sunt responsabili pentru protejarea tuturor activelor corporale, financiare și de altă natură ale Băncii, ale clienților și ale partenerilor de afaceri, a căror gestionare le-a fost încredințată ca parte a atribuțiilor lor de muncă. Activele și bunurile pot fi utilizate numai în scopurile predeterminate și în conformitate cu aprobările și condițiile relevante.
- (25) Gestionarea necorespunzătoare sau utilizarea neautorizată a activelor Băncii și transmiterea/distribuirea neautorizată a activelor Băncii către terțe părți constituie o încălcare a obligațiilor salariaților față de Bancă. Neglijența sau nerespectarea atribuțiilor în legătură cu gestionarea activelor Băncii poate constitui, de asemenea, o încălcare a obligațiilor față de Bancă.
- (26) În sensul prezentului DNI, activele includ numerar, titluri de valoare, bunuri materiale, planuri de afaceri, informații despre și referitoare la clienți, salariați și agenți, proprietate intelectuală și orice alte informații personale și/sau confidențiale și informații protejate prin drepturi de autor.

2.3 Respectarea cerințelor privind securitatea și sănătatea în muncă și standardelor de mediu

- (27) Toți salariații trebuie să respecte cerințele de securitatea și sănătatea în muncă, în conformitate cu reglementările relevante privind securitatea și sănătatea în muncă și protecția împotriva incendiilor.
- (28) Consumul și/sau utilizarea de alcool, substanțe ilegale, droguri sau alte substanțe stupefiante și toxice la locul de muncă din Bancă și în alte locuri în timpul exercitării atribuțiilor de muncă sunt strict interzise, precum și apariția în stare de ebrietate alcoolică și/sau în stare cauzată de substanțe stupefiante sau toxice sau desfășurarea de activități (oferirea, predarea, comercializarea, etc.) care implică alcool sau substanțe stupefiante și toxice sunt calificate drept abuz. Consumul de moderat de alcool este permis la ocazii oficiale și la evenimentele de la locul de muncă.
- (29) Salariații Băncii sunt obligați să acorde atenție standardelor de mediu și de economisire a energiei și prevenirea pierderilor de energie în timpul muncii și pe parcursul aflării lor în sediile Băncii.

2.4 Confidențialitate și protecția datelor cu caracter personal

- (30) Salariații Băncii trebuie să dea dovadă de o atenție deosebită la gestionarea informațiilor care constituie secret bancar, prelucrarea datelor cu caracter personal și alte informații pe care le dețin și care trebuie să fie supuse protecției prin diverse prevederi de confidențialitate. Informația confidențială este, de asemenea, orice informație referitoare la funcționarea și activitatea Băncii, a cărei dezvăluire formală sau informală nu este permisă în situațiile în care nu este necesară pentru desfășurarea normală a activității sau nu are legătură cu atribuțiile de muncă ale salariatului.
- (31) Tuturor salariaților le este interzis să utilizeze în mod abuziv informații confidențiale despre investitori de care au luat cunoștință în cursul activității lor.
- (32) Salariații trebuie să continue să-și respecte obligația de confidențialitate chiar și după ce părăsesc stația de muncă sau încetează raporturile de muncă.
- (33) În cursul activității lor zilnice, salariații Băncii sunt obligați să se asigure că documentele pe suport de hârtie și în format electronic elaborate/gestionate în timpul exercitării atribuțiilor de muncă nu sunt lăsate într-un loc și în condiții accesibile persoanelor neautorizate.

2.5 Respect reciproc, cooperare

- (34) Banca solicită ca salariații să depună efort continuu pentru a menține un mediu de lucru cooperant, să respecte regulile de politețe ale comunității și să soluționeze conflictele dintre ei printr-o comunicare deschisă și politicoasă (ton, limbaj și gesturi adecvate).
- (35) Salariații Băncii comunică între ei într-un mod respectuos, empatic, profesionist și eficient, de exemplu, având grijă să ofere în timp util un feedback la solicitările din partea colegilor. Banca promovează dialogul, schimbul de opinii, împărtășirea de inițiative și idei între salariați.

- (36) Salariaților se interzice orice comportament (non-verbal sau fizic), inclusiv în comunicările interne, care are ca rezultat prejudicierea demnității oricărei persoane sau care creează un mediu intimidant, ostil, umilitor, ofensator, degradant sau abuziv, inclusiv, în special, hărțuirea sexuală sau alte forme de hărțuire.
- (37) Banca solicită ca salariații să aibă grijă de aspectul lor și să poarte o ținută adecvată, în special atunci când au interacțiune cu clienții și când reprezintă Banca.

2.6 Comunicare externă

- (38) Salariații sunt obligați să comunice cu clienții, partenerii de afaceri, furnizorii externi de servicii și alte părți interesate într-o manieră respectuoasă și profesionistă, respectând în permanență confidențialitatea. Tonul adecvat al vocii, limbajul, acțiunile și gesturile sunt cerințe fundamentale față de salariații Băncii.
- (39) Doar salariații autorizați pot face apariții în mass-media sau prezentări publice de orice fel din numele Băncii.
- (40) În activitatea zilnică pe care o desfășoară atât cu concurenții, cât și cu partenerii de afaceri ai Băncii, salariații trebuie să respecte prevederile în materie de concurență, în special prevederile privind interzicerea acordurilor anticoncurențiale (înțelegeri de cartel).

2.7 Rețelele sociale

- (41) Salariații Băncii trebuie să utilizeze rețelele sociale în mod responsabil și cu atenție, ținând cont de faptul că terții pot asocia postările și activitățile din viața lor privată cu Banca, valorile și cultura corporativă a acesteia. În consecință, salariații Băncii sunt obligați să asigure că activitățile din viața privată și cele profesionale, sunt separate.
- (42) De asemenea, salariații Băncii trebuie să se abțină de la orice postări pe rețelele de socializare care ar putea afecta în mod negativ reputația Băncii. Chiar și atunci când comunică pe rețelele de socializare în calitate de persoană fizică, Banca solicită ca salariații săi să se comporte în conformitate și într-o manieră care să corespundă cu normele etice ale Băncii, în special, dacă personalitatea sau activitatea salariaților poate fi asociată în vreun fel cu Banca sau poate sugera că acționează sau își exprimă o opinie în numele Băncii.
- (43) În cadrul utilizării rețelelor sociale, salariații Băncii trebuie, în special:
- a) să respecte și să accepte convingerile religioase, naționale, etnice, sexuale, politice și filozofice ale celorlalți;
 - b) să se abțină de la publicarea de discursuri și conținuturi rasiste sau care incită la ură;
 - c) să respecte drepturile constituționale și legale ale celorlalți;
 - d) de asemenea, să aibă un comportament respectuos față de concurenții Băncii;
 - e) să nu furnizeze informații false, înșelătoare sau intenționat false;
 - f) să se abțină de la publicarea de materiale ilegale sau de materiale care îi încurajează pe alții să se angajeze în activități ilegale;
 - g) să evite utilizarea unui limbaj vulgar, obscen, defăimător sau calomnios.
- (44) Denumirea, logo-ul, marca comercială a Băncii (inclusiv antetul Băncii, site-urile web, rețelele de socializare), contactele nu pot fi folosite în scopuri personale sau să sugereze în vreun fel că Banca este implicată în afacerile sau scopurile personale ale salariaților sau ale unor terțe părți fără o autorizație corespunzătoare. În consecință, salariații pot identifica Banca ca fiind angajatorul acestora doar până la încetarea raporturilor de muncă, în ultima lor zi de muncă.

2.8 Implicare politică

- (45) Banca recunoaște dreptul salariaților de a se implica în activități politice și publice, dar astfel de activități politice pot fi îndeplinite numai în afara locului de muncă. În cursul activităților politice pe care le desfășoară în afara locului de muncă, aceștia nu trebuie să abuzeze de funcția deținută în cadrul Băncii și trebuie să se abțină de la orice comportament care ar putea avea un impact negativ asupra reputației Băncii.
- (46) Salariații trebuie să informeze Banca înainte de a-și asuma oricărei poziții în orice organizație politică sau de stat. Salariații nu trebuie să abuzeze de rolul sau de poziția pe care o dețin într-o organizație politică sau publică în cursul activității lor în cadrul Băncii.
- (47) Este interzisă utilizarea resurselor Băncii (personal, instalații, alte active) pentru a sprijini evenimente politice.

2.9 Gestionarea cadourilor și invitațiilor, prevenirea corupției

- (48) Oferirea de cadouri face adesea parte din cultura și tradiția locală și, prin urmare, acceptarea de către salariații Băncii a cadourilor de valoare mică, care sunt obișnuite în afaceri, este acceptabilă, cu condiția respectării prevederilor în domeniu. Cu toate acestea, salariații Băncii nu ar trebui să ofere sau să accepte cadouri în circumstanțe care pot fi interpretate din exterior că ar putea influența o decizie de afaceri sau ca fiind un caz de luare de mită.
- (49) Drept exemple de cadouri care sunt obișnuite în afaceri se numără cadourile de sărbători, cadourile promoționale, suvenirele sau alte cadouri de mică valoare care sunt obișnuite pentru această ocazie și care nu au o mărime sau o frecvență care ar putea influența deciziile de afaceri. Nu constituie un cadou de afaceri și, prin urmare, nu se acceptă niciun beneficiu recurent, regulat (zilnic, săptămânal, lunar) din partea aceluiași client sau grup de clienți.
- (50) Invitațiile pot fi, de asemenea, o parte legitimă a relațiilor de afaceri și pot ajuta la construirea și menținerea unor relații de afaceri prospere, astfel lansarea sau acceptarea invitațiilor obișnuite de afaceri este permisă. Acestea pot include invitații la prânz sau cină, participarea la recepții sau alte tipuri de divertisment. Cu toate acestea, costurile trebuie menținute întotdeauna în limite rezonabile, limita rezonabilă depinde de situație, iar acceptabilitatea invitației va fi decisă de COMP. Invitațiile profesionale și la conferințe trebuie, de asemenea, să fie agreate cu COMP.
- (51) Salariații Băncii trebuie să raporteze cadourile și invitațiile către COMP, în conformitate cu prevederile DNI corespunzătoare. Cadourile sau invitațiile care depășesc pragul de valoare mică pot fi acceptate doar în cazuri excepționale, sub rezerva aprobării COMP. În cazul în care cadoul nu este acceptabil, trebuie returnat imediat sau, dacă acest lucru nu este posibil, donat în scopuri caritabile.
- (52) În ceea ce privește serviciile de investiții, trebuie luate în considerare, de asemenea, dispozițiile DNI privind principiile și normele de gestionare a stimulentele.
- (53) Corupția reprezintă pretinderea, acceptarea sau primirea, personal sau prin mijlocitor, de către un salariat al Băncii de bunuri, servicii, privilegii sau avantaje sub orice formă, ce nu i se cuvin, pentru sine sau pentru o altă persoană, sau acceptarea ofertei ori promisiunii acestora pentru a îndeplini sau nu ori pentru a întârzia sau a grăbi îndeplinirea unei acțiuni în exercitarea funcției sale sau contrar acesteia. Orice bun de valoare care implică un beneficiu material sau de altă natură care poate fi folosit pentru a-i influența pe alții: bani, cadouri, credite, garanții, orice ofertă, reducere, divertisment, serviciu, beneficiu, ofertă de angajare, fără o sumă sau un prag minim. Facilitarea unei plăți este un beneficiu ilegal care urmărește să faciliteze și accelereze o acțiune la care plătitorul ar beneficia în mod obișnuit. Banca interzice practicarea facilitării plăților și nu va procesa astfel de plăți atunci când acestea sunt solicitate.
- (54) Salariații Băncii sunt obligați să acorde o atenție deosebită detectării, prevenirii și raportării posibilelor tentative de luare de mită legate de activitățile Băncii. Niciun salariat nu trebuie să ofere, să promită, să facă, să execute sau să dea ceva de valoare sau să solicite sau să accepte ceva de valoare cu scopul și intenția de a influența un funcționar public sau o altă persoană sau de a obține un avantaj de afaceri inechitabil.
- (55) De asemenea, trebuie evitată orice suspiciune și impresie de corupție și influență abuzivă, în special în ceea ce privește cadourile și invitațiile oferite în cadrul contactelor cu Guvernul Republicii Moldova, autoritățile publice și organizațiile internaționale și neguvernamentale. Banca are toleranță zero față de corupție.

2.10 Conflictul de interese

- (56) Toți salariații Băncii trebuie să gestioneze cu atenție interesele și relațiile personale care pot afecta interesele economice și reputația Băncii sau luarea imparțială a deciziilor de către salariați în interesul Băncii. Salariații trebuie să depună toate eforturile pentru a evita potențialele conflicte de interese sau materializarea acestora.
- (57) Salariații Băncii nu trebuie să se angajeze în nici un mod sau să ocupe o funcție care ar putea prejudicia sau pune în pericol interesele financiare sau operaționale ale Băncii, în special, de exemplu, interese financiare, munca prin cumul, relațiile de rudenie sau interesele politice.
- (58) Salariații sunt obligați să coopereze cu Banca pentru a gestiona rapid și eficient conflictele de interese în conformitate cu prevederile Politica cu privire la prevenirea și gestionarea conflictelor de interese în cadrul Băncii Nr. A_000663 și să își actualizeze declarațiile de conflict de interese.

- (59) Atunci când vând produsele și serviciile Băncii, salariații trebuie să acționeze într-o manieră etică, de exemplu trebuie să se abțină de la orice activitate care contravine intereselor Băncii și ale clienților săi și trebuie să ia decizii în mod imparțial și fără părtinire.
- (60) În cadrul Băncii, nu este permisă formarea și menținerea relațiilor financiare și de dependență între salariați. În cazuri excepționale justificate, COMP poate acorda o derogare prealabilă de la această obligație, în conformitate cu prevederile din Politica cu privire la prevenirea și gestionarea conflictelor de interese în cadrul Băncii Nr. A_000663.
- (61) Banca are Politica cu privire la prevenirea și gestionarea conflictelor de interese în cadrul Băncii Nr.A_000663, pentru a evita, detecta și gestiona conflictele de interese pentru clienții lor în vederea serviciilor de investiții și a activităților de servicii auxiliare. Politica cu privire la prevenirea și gestionarea conflictelor de interese în cadrul Băncii Nr.A_000663, specifică circumstanțele care conduc sau pot conduce la astfel de conflicte de interese și stabilește normele procedurale detaliate și acțiunile care trebuie aplicate în gestionarea conflictelor de interese.

2.11 Obligațiile suplimentare ale organului de conducere al Băncii

2.11.1 Respectarea Codului de Etică

- (62) Organul de conducere al Băncii va depune toate eforturile pentru a se asigura că salariații sunt informați cu privire la normele Codului de Etică, îi va sprijini pe salariați să prezinte cu bună-credință problemele și preocupările de natură etică și nu vor fi supuși niciunei represalii în acest sens. Organul de conducere al Băncii va utiliza instrumente legale pe care le au la dispoziție pentru a supraveghea respectarea de către salariații lor a prevederilor Codului de Etică și vor aplica în mod consecvent și imparțial sancțiuni adecvate și proporționale salariaților care încalcă principiile de etică.

2.11.2 A conduce prin exemplu

- (63) Organul de conducere al Băncii trebuie să fie un exemplu personal în ceea ce privește respectarea deplină a principiilor Codului de Etică și este responsabilitatea acestora să mențină o cultură de comportament etic și să aplice principiile și prevederile Codului de Etică. Membrii organului de conducere al Băncii trebuie să ia în considerare în mod explicit principiile Codului de Etică pentru a lua decizii și a avea un comportament adecvat. În special, este important ca membrii organului de conducere al Băncii să dea un exemplu în ceea ce privește tonul, limbajul, acțiunile și gestica în comunicare.

2.11.3 Oferirea suportului, menținerea unui mediu de lucru etic

- (64) Organul de conducere al Băncii susține salariații întru exercitarea atribuțiilor funcției lor, de exemplu, le asigură informațiile necesare pentru o muncă eficientă, le stabilesc obiective clare și realizabile, evaluează performanțele salariaților cu respectarea deplină a standardelor de tratament egal și acordă prioritate asigurării unui loc de muncă sigur, fără hărțuire și armonios.

3. ANGAJAMENTELE DE ETICĂ ÎN AFACERILE BĂNCII

3.1 Guvernanță corporativă responsabilă

- (65) Organul de conducere al Băncii se angajează să respecte pe deplin legislația și standardele aplicabile, precum și principiile de etică în afaceri în activitatea Băncii aferentă serviciilor pe care le prestează și se asigură că salariații și acționarii respectă aceste principii.
- (66) În conformitate cu practicile de guvernanță corporativă ale OTP Group, Banca stabilește în DNI prevederi, responsabilități și măsuri privind respectarea legislației, etica în afaceri, transparența, mecanisme de control și responsabilitate socială.

3.2 Respectarea legislației

- (67) Banca se angajează să activeze în conformitate cu cadrul legal. În activitatea sa, respectă prevederile legale, dispozițiile și recomandările autorităților, precum și standardele organizaționale și etice aplicabile activității sale de afaceri. Standardele Codului de Etică nu se limitează la respectarea legislației, ci sunt în concordanță cu cele mai bune practici și cu cerințele ale societății.

3.3 Raportarea financiară

- (68) Banca depune eforturi pentru transparență și corectitudine în toate rapoartele sale. Falsificarea rapoartelor și a înregistrărilor sau denaturarea și tănuirea datelor nu este acceptabilă în cadrul Băncii. Integritatea înregistrărilor și a rapoartelor financiare și nefinanciare este esențială.
- (69) Banca pregătește, prezintă și publică rapoartele sale financiare în conformitate cu principiile contabile general acceptate și reglementările legale aplicabile. Rapoartele trebuie să conțină poziția financiară și rezultatele operațiunilor sale sub toate aspectele relevante, asigurându-se astfel că investitorii sunt corect informați.

3.4 Dezvoltare durabilă și responsabilitate socială

- (70) Banca se angajează să respecte standardele privind sustenabilitatea mediului și să protejeze valorile de mediu, sociale și de guvernare corporativă. Luând în considerare principiile sustenabilității, Banca se străduiește să ia în calcul pe termen lung posibilele consecințele sociale și de mediu aferente activității sale.
- (71) Banca recunoaște că mitigarea efectelor schimbărilor climatice și tranziția către o economie cu emisii reduse de dioxid de carbon reprezintă una dintre provocările majore ale secolului XXI și, că în calitate de instituție financiară, are un rol decisiv întru reducerea impactului social și de mediu aferent activității sale și al celor ale clienților săi.
- (72) În acest sens, Banca ia în considerare impactul social și de mediu aferent activității sale, atât în cadrul operațiunilor sale corporative, cât și în activitatea sa financiară, elaborează și aplică înalte standarde climatice, de mediu și sociale (procese, instrumente și soluții) pentru un viitor mai durabil.
- (73) Banca și salariații în conformitate cu reglementările privind etica de mediu, se abțin de la orice activitate care sporește riscurile climatice și de mediu sau influențează în mod advers consecințele acestora.

3.5 Dreptul concurenței

- (74) Banca se angajează și este interesată să asigure funcționarea unor condiții de piață libere și corecte care să permită concurența. Banca acționează în mod etic și corect față de concurenți, în conformitate cu legislația privind concurența și se abține de la orice comportament care ar putea duce la o concurență neloială sau la generarea unei poziții dominante pe piață.
- (75) Banca se abține de la orice practici anticoncurențiale care ar afecta în mod ilegal reputația sau bunei-credințe al concurenților, colectează informații despre concurenți într-o manieră legală și acționează cu prudență în relațiile cu concurenții. Banca acordă o atenție deosebită pentru a nu fi parte la nici o înțelegere de cartel, pentru a nu-și coordona comportamentul concurențial pe piață cu concurenții săi, nici direct sau indirect, în special în ceea ce privește fixarea sau coordonarea prețurilor și împărțirea pieței. De asemenea, Banca se abține de la discutarea unor subiecte considerate a fi relevante din perspectiva restrângerii concurenței (de exemplu, prețuri, politici de prețuri, costuri, strategii de marketing) în cadrul reuniunilor organizațiilor profesionale.

3.6 Protecția consumatorilor, soluționarea reclamațiilor

- (76) În calitate de prestator de servicii financiar-bancare responsabil, Banca acordă o atenție deosebită protecției intereselor și drepturilor consumatorilor, precum și calității serviciilor prestate consumatorilor. Banca se asigură, că salariații săi care intră în contact direct sau indirect cu consumatorii beneficiază de o instruire adecvată în domeniul protecției consumatorilor și, astfel, înțeleg și aplică în mod corespunzător normele privind protecția consumatorilor și acționează cu atenția și diligența corespunzătoare.
- (77) Pentru a ajuta consumatorilor să ia decizii financiare în cunoștință de cauză, Banca acordă atenție sporită aplicării principiilor privind protecția consumatorilor, practici de transparență informațională, educație financiară și protecției grupurilor vulnerabile de consumatori.
- (78) Banca monitorizează în mod constant respectarea principiilor privind protecția consumatorilor și a altor aspecte legale, de la planificarea și lansarea serviciilor, pe parcursul dezvoltării produsului și până la gestionarea aspectelor de marketing și a relațiilor cu clienți. În cadrul comunicării comerciale și cu consumatorii, Banca acționează cu bună-credință și corectitudine și nu se angajează în practici anticoncurențiale.

- (79) Satisfacția clienților Băncii este o prioritate absolută, de aceea Banca depune eforturi pentru a soluționa rapid și eficient reclamațiile clienților în deplină cooperare cu aceștia, în conformitate cu prevederile legislației.

3.7 Controlul insiderilor și prevenirea abuzului pe piața de capital

- (80) Banca se declară în favoarea funcționării corecte a pieței de capital și a tranzacționării legale a instrumentelor financiare.
- (81) În conformitate cu legislația în domeniu, insiderilor li se interzice utilizarea abuzivă a informațiilor privilegiate și tentativele de utilizare abuzivă a informațiilor privilegiate, divulgarea neautorizată a informațiilor privilegiate, precum și manipulările de piață și tentativele de manipulare a pieței, sunt considerate ca fiind abuz pe piața de capital. Se interzice folosirea informației privilegiate de către insider, pentru sine sau pentru o terță parte, în mod direct sau indirect, cu excepția cazului în care divulgarea este făcută întru exercitarea atribuțiilor funcției, a unei profesii sau a unor obligații legale. Interdicțiile stabilite supra, se aplică oricărui salariat al Băncii care, deși nu deține calitate de insider, deține informații privilegiate și cunoaște sau trebuie să cunoască că aceste informații sunt privilegiate.
- (82) Banca condamnă toate formele de abuz de piața de capital.
- (83) În conformitate cu prevederile Instrucțiunea privind tranzacțiile insider Nr. I_000758, Banca ia toate măsurile necesare pentru a preveni abuzul de piața de capital.
- (84) Măsurile necesare pentru a evita și interzice utilizarea abuzivă a informațiilor privilegiate și manipularea pieței, sunt reglementate în conformitate cu prevederile legale în domeniu, inclusiv eventualele sancțiuni sunt reglementate de Codul Penal al Republicii Moldova.
- (85) Pentru a preveni utilizarea abuzivă a informațiilor privilegiate, Banca aplică proceduri stricte de monitorizare pentru a detecta și preveni în timp util utilizarea abuzivă a informațiilor privilegiate și abuzului pe piața de capital.

3.8 Confidențialitatea, protecția datelor cu caracter personal

- (86) Una dintre condițiile de bază ale relației de încredere pe care Banca o are cu clienții săi este păstrarea strictă a secretului bancar și a informațiilor confidențiale privind clienții. Banca are obligația de păstrare a secretului bancar și secretele privind valorile mobiliare care decurg din activitatea sa de servicii financiare în conformitate cu prevederile legislației și acționează cu cea mai mare prudență. Banca tratează ca fiind secret bancar: faptele, datele și informațiile referitoare la activitatea clienților, precum și asupra oricăror fapte, date sau informații, aflate la dispoziția Băncii, referitoare la persoana, bunurile, activitatea, afacerea, relațiile personale sau de afaceri ale clienților Băncii ori informațiile referitoare la conturile clienților (solduri, rulaje, operațiuni derulate), tranzacțiile încheiate de clienți, precum și a altor informații despre clienți care i-au devenit cunoscute Băncii.
- (87) Banca păstrează secretul bancar și informațiile privilegiate aferent valorilor mobiliare în conformitate cu prevederile legislației, precum și a DNI ce vizează acest domeniu.
- (88) Banca prelucrează datele cu caracter personal doar în scopurile determinate, explicite și notificate conform legislației în vigoare, fără a se urmări obținerea unor date cu caracter personal pentru alte scopuri decât cele legale. Aspectele generale privind prelucrarea datelor cu caracter personal de către Bancă, precum și măsurile întru asigurarea unui nivel adecvat de securitate al datelor cu caracter personal sunt expuse în Politica Nr. A_000888 de securitate a datelor cu caracter personal prelucrate în cadrul OTP Bank S.A..
- (89) Întru asigurarea confidențialității, Banca prelucrează datele cu caracter personal ce vizează clienții săi și alte informații în strictă conformitate cu legislația, aplicând măsurile organizatorice și tehnice proporționale cu natura și amploarea riscurilor, necesare întru prevenirea încălcării securității datelor cu caracter personal și asigurarea confidențialității, integrității și disponibilității datelor cu caracter personal sub orice formă (pe suport fizic, electronic, verbal), inclusiv se asigură că accesul la aceste date este oferit doar salariaților care au teme legal de a le cunoaște pentru a-și îndeplini atribuțiile funcției.

3.9 Măsuri de prevenire și combatere a spălării banilor și a finanțării terorismului

- (90) Banca se angajează să respecte reglementările privind combaterea spălării banilor. Spălarea banilor reprezintă acțiunile stabilite la art. 243 din Codul Penal al Republicii Moldova și în tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte.
- (91) Prestatorii de servicii financiar-bancare îndeplinesc un rol de intermediar sau destinatar în efectuarea unor operațiuni rapide și sigure pe piața financiară pentru persoane fizice și juridice, prin urmare, există un risc ridicat ca unele persoane, prin intermediul Băncii să încerce să ascundă sau să disimuleze proveniența veniturilor din infracțiuni prin intermediul tranzacțiilor financiare. Prevenirea unor astfel de acte și cunoașterea clienților este de cea mai mare importanță nu numai pentru Bancă, ci și pentru imaginea pieței financiar-bancare și de capital.
- (92) Banca se asigură că salariații săi care au contact direct cu clienții și alte domenii de activitate afectate de riscurile menționate mai sus, întreprind măsurile de precauție cele mai riguroase întru prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului. În cursul activității lor, salariații aplică principiul („*Cunoaște-ți clientul*”/”*Know Your Client*”) în scopul obținerii informații exhaustive despre clienți, în conformitate cu prevederile DNI, prevederile și recomandările autorităților de reglementare/supraveghere naționale și internaționale în domeniu la care Republica Moldova este parte.

3.10 Respectarea sancțiunilor internaționale și a măsurilor restrictive

- (93) Banca se angajează să respecte legile și reglementările privind sancțiunile economice, financiare și comerciale și prevederile de embargo ale Uniunii Europene, Națiunilor Unite și Statelor Unite, precum și alte legi și reglementări aplicabile privind sancțiunile implementate de autoritățile Republicii Moldova.
- (94) Banca are o Politică de sancțiuni al OTP Bank SA Nr. A_000887 și a implementat un program de sancțiuni (Procedura nr. P_000690 aplicată de OTP Bank S.A. privind sancțiunile internaționale și protecția reputației).

3.11 Prevenirea fraudelor

- (95) Banca se angajează să lupte împotriva fraudei și nu tolerează practicile frauduloase, acordând o atenție sporită prevenirii fraudei bancare. Frauda include orice înșelăciune intenționată și rău intenționată, inclusiv prezentarea intenționat eronată sau ascunderea intenționată a unor fapte sau circumstanțe, cu scopul de a-i determina pe alții să acționeze în vederea obținerii unui avantaj, cauzând astfel daune Băncii. Frauda poate avea loc, de asemenea, fără înșelăciune personală, atunci când persoane sau părți colaborează pentru a obține un avantaj ilegal prin ignorarea procedurilor legale prin crearea unei false aparențe de afacere sau tranzacții.

3.12 Toleranță zero pentru corupție

- (96) Banca se angajează să combată corupția și a declarat toleranță zero față de toate formele de mită și de obținere de avantaje ilicite. Banca se asigură că legislația națională, a Uniunii Europene și internațională la care Republica Moldova este parte privind prevenirea corupției este pe deplin aplicată și se așteaptă ca salariații și partenerii săi contractuali să o respecte.
- (97) Politica privind prevenirea și combaterea corupției Nr. A_000439 stabilește reguli și principiile de conduită ce urmează a fi respectate în cadrul Băncii în scopul prevenirii și combaterii corupției și mitei de către salariații Băncii când acționează pentru, sau în numele Băncii.

3.13 Securitatea și sănătatea în muncă

- (98) Banca este obligată să asigure salariaților condițiile de muncă corespunzătoare cerințelor de securitatea și sănătatea în muncă, precum și un loc de muncă modern, în conformitate cu reglementările în domeniul raporturilor de muncă. Banca oferă salariaților săi instruire periodică în domeniul securității și sănătății în muncă și în domeniul securității anti incendiare.
- (99) Banca respectă întotdeauna reglementările legale naționale și internaționale la care Republica Moldova este parte din domeniul privind securitatea și sănătatea în muncă.

3.14 Respectarea drepturilor omului

- (100) Banca respectă și promovează drepturile și libertățile fundamentale ale omului, astfel cum sunt consacrate în Constituția Republicii Moldova și în convențiile internaționale și nu tolerează nici o discriminare neîntemeiat, ilegală, care violează demnitatea omului, altele decât discriminarea aferent performanței la locul de muncă. Banca recunoaște responsabilitatea de a respecta drepturile și libertățile fundamentale ale omului și acționează în vederea atingerii obiectivelor de dezvoltare durabilă.
- (101) Drepturile omului includ, printre altele: dreptul la viață și la integritatea fizică și psihică, la demnitate omului, la libertatea și siguranța persoanei; dreptul la ocrotirea sănătății; dreptul la muncă, la libera alegere a muncii, la condiții echitabile și satisfăcătoare de muncă, la instituirea unui salariu minim pe economie; dreptul la un nivel de trai decent; dreptul la libertatea de asociere și de negociere colectivă, dreptul de a întemeia și de a se afilia la sindicate; dreptul de a nu fi supus niciunei forme de trafic de persoane; interzicerea muncii forțate; dreptul de a nu fi supus discriminării, principiul salariului egal pentru muncă egală; dreptul la libertatea opiniei și a exprimării; dreptul la grevă; dreptul la un mediu înconjurător sănătos; dreptul la viața intimă, familială, privată și secretul corespondenței, etc..
- (102) Intenția de a respecta pe deplin aceste orientări privind drepturile și libertățile fundamentale ale omului determină angajamentele, principiile și regulile pe care salariații, partenerii și clienții Băncii trebuie să le respecte. Integrarea drepturilor și libertăților fundamentale ale omului în relațiile de afaceri este reglementată și de standardele internaționale.

3.15 Tratament egal, egalitate de șanse, nediscriminare

- (103) Banca se străduiește să creeze un mediu la locul de muncă în care diferențierea performanțelor individuale este acceptată și apreciată. Banca consideră inacceptabilă orice discriminare bazată pe cetățenie, naționalitate, stare civilă, vârstă, sex, rasă, culoare, identitate de gen, orientare sexuală, opinie politică, apartenență politică, convingeri religioase sau ideologice, origine, handicap sau orice altă caracteristică personală protejată prin lege.
- (104) Prevederile DNI se bazează pe egalitatea de șanse, care includ, printre altele, remunerarea, recrutarea, oportunitățile de dezvoltare a carierei, accesul la instruire și posibilitatea de a aplica pentru oportunități interne de angajare. Prin Politica de Remunerare și Beneficii a OTP Bank S.A. nr. A_000724 și prin aplicarea practică a acesteia, Banca urmărește să se conformeze normelor stabilite de prevederile legislației și a actelor internaționale la care Republica Moldova în domeniul egalității de remunerare și, astfel, să elimine diferențele de remunerare între salariați de gen feminin și cei de gen masculin pentru o muncă egală sau o muncă de valoare egală prestată.

3.16 Practici echitabile de angajare

- (105) Banca are ca obiectiv angajare legală și echitabilă cu respectarea principiilor legislației în domeniul raporturilor de muncă. Banca interzice utilizarea tuturor formelor de sclavie și de muncă forțată, precum și angajarea copiilor și a minorilor care încalcă orientările internaționale privind ocuparea forței de muncă. Banca asigură instituirea unui salariu minim pe economie și respectarea reglementărilor privind timpul de muncă în conformitate cu legea și dreptul de a întemeia și a se afilia la sindicate.
- (106) Banca se angajează să sprijine dezvoltarea salariaților, să asigure un echilibru adecvat între viața profesională și cea privată, să le respecte dreptul la viață privată și confidențialitatea datelor cu caracter personal ale salariaților.
- (107) Banca asigură un mediu adecvat la locul de muncă, lipsit de hărțuire, intimidare, discriminare, limbaj indecent și jignitor, atât în relațiile dintre salariați, cât și între superiori și subordonați, nu sunt permise reguli de administrare și acțiuni care încalcă demnitatea umană a salariaților.