

Політика запобігання шахрайству та корупції

Основні визначення

Шахрайство - протиправні дії, спрямовані на заволодіння банківськими майном, фінансовими ресурсами або власністю шляхом обману або зловживання довірою.

Зловживання - умисне порушення нормативних документів Банку (в тому числі Кредитних процедур), перевищення своїх посадових повноважень і / або повноважень при здійсненні банківських операцій.

Конфлікт інтересів - наявність нерозкритою економічної або особистої зацікавленості співробітника в операції, яка має негативний вплив на Банк.

Корупція - використання посадовою особою наданих їй службових повноважень або пов'язаних з ними можливостей з метою одержання неправомірної вигоди.

Програма протидії корупції - комплекс заходів, стандартів і процедур запобігання корупції, а також порядок їх виконання.

Уповноважений - особа, відповідальна за реалізацію антикорупційної програми. Керівник Напрями Внутрішній контроль та fraud-менеджмент ГО - Уповноважений з антикорупційної програми.

Банк - в даній Політиці під Банком розуміється ПриватБанк.

Мета Політики

Реалізація ефективних заходів щодо запобігання шахрайства, зловживань і корупції в Банку, отримання зворотного зв'язку за результатами реалізації заходів і їх подальша коректування.

Завдання Політики:

- встановити єдину політику щодо шахрайства, зловживань і корупції;
- ефективно запобігати шахрайству, зловживання і корупцію;
- створення і підтримання в Банку культури нетерпимості до шахрайства, зловживань і корупції;
- створення в Банку атмосфери всеосяжного контролю;
- встановлення ефективних комунікацій зі співробітниками Банку з питань запобігання шахрайства, зловживань і корупції.

Об'єкти політики:

- етичні та ділові норми;
- зворотний зв'язок між Банком та співробітниками щодо етичних та ділових норм;
- поведінка співробітників Банку щодо шахрайства, зловживань і корупції;
- взаємини між співробітниками Банку;
- взаємини між співробітниками Банку і клієнтами;
- ставлення Банку до шахрайства і зловживань;
- реагування Банку на факти шахрайства, зловживань і корупції.

Створення культури чесності та високої етики

Тон згори

Топ-менеджмент з метою створення єдиних прийнятих норм етичної поведінки в Банку задає «тон згори».

Топ-менеджмент не очікує від співробітників Банку поведінки відмінної від власної.

Топ-менеджмент для установки «тону згори»:

- демонструє стандарти дотримання етичних і ділових норм на власному прикладі;
- забезпечує доведення прикладів дотримання етичних і ділових норм до співробітників Банку;
- демонструє своє ставлення до прикладів неетичної і нечесної поведінки;
- демонструє рівне ставлення до співробітників незалежно від посадової позиції;
- забезпечує доведення і дотримання норм Кодексу Корпоративної Етики і даної Політики.

Керівники всіх рівнів в своїх підрозділах підтримують "тон згори".

За формування нетерпимого ставлення до шахрайства і зловживань в своїх підрозділах несуть відповідальність, як лінійні, так і функціональні керівники.

Створення позитивної обстановки на робочому місці

Лояльність - бажання дотримуватися встановлених правил поведінки у фірмі, цінності, норми поведінки.

В межах даної Політики Лояльність розглядається в якості двостороннього поняття:

- лояльність співробітника до Банку;
- лояльність Банку до співробітника.

В межах Лояльності можливі прояви асиметричності по обидва боки.

Створення позитивної обстановки на робочому місці безпосередньо пов'язане із заходами такими, що знижують асиметричність лояльності.

Прийом на роботу і просування по службі

При прийомі на роботу здійснюється оцінка рівня благонадійності кандидата на вакансію.

Відповідальність за прийняття на роботу відповідних з точки зору професійних якостей кадрів несе лінійний та функціональний керівники співробітника.

Навчання

При прийомі на роботу кожен працівник зобов'язаний вивчити:

- Місію і Кодекс корпоративної етики;
- правила внутрішнього трудового розпорядку;
- порядок дотримання режиму робочого дня співробітниками Банку;
- положення «Про Гарячу лінію: шахрайство»;

- «Політику запобігання шахрайства».

Дисципліна

У разі виявлення фактів шахрайства, зловживань по всьому Банку поширюється інформація про наслідки вчиненого шахрайства та покарання винного.

Поширювана інформація містить:

- заяву топ - менеджменту про те, що Банк не терпить нечесних вчинків;
- інформацію про міру покарання порушників;
- інформацію про наслідки шахрайства, зловживань і корупції;
- застереження до скоєння правопорушень.

Робота з особами, викритими в шахрайстві, ведеться відповідно до таких принципів:

- принцип невідворотності юридичної відповідальності - особа, яка вчинила шахрайські дії неминуче понесе покарання. Після виявлення шахрайства, ініціюються справи в усіх правоохоронних органах і судових інстанціях;
- принцип повноти юридичної відповідальності - щодо особи, викритого у шахрайстві, одночасно ведуться заходи, спрямовані на його залучення до: кримінальної відповідальності, цивільно-правової відповідальності, адміністративної відповідальності, дисциплінарної відповідальності, матеріальної відповідальності.

Система інформування керівництвом про погляди на ділові практики і етику

Система інформування складається з наступних об'єктів:

- накази в електронній системі документообігу;
- публікації на Корпоративному сайті Банку;
- щоквартальне доведення до співробітників основних положень даної Політики.

Ставлення до шахрайства

Банк не терпить будь-яких проявів шахрайства та зловживань з боку своїх співробітників незалежно від рангу співробітника і суми заподіяного збитку.

Співробітник Банку, викритий в шахрайстві, підлягає звільненню незалежно від суми збитку, факту погашення заподіяного збитку, рівня в ієрархії.

За будь-яким фактом шахрайства з боку співробітника Банк вживає всіх можливих заходів з ініціювання кримінального або цивільного переслідування.

Кримінальне та цивільне переслідування ініціюється при наявності формальних можливостей незалежно від витрат на даний процес, а також незалежно від того, чи працює співробітник в Банку на даний момент.

Питання витрат по покаранню винних Банк розцінює як політичне питання формування в Банку атмосфери відповідальності і караності за шахрайство і зловживання, «культури нетерпимості до шахрайства».

Після винесення судового вироку співробітникам, викритому в шахрайстві, даний факт в обов'язковому порядку доводиться до всіх співробітників Банку.

Ставлення до шахрайства з боку клієнтів - аналогічне.

Конфлікт інтересів

Співробітники зобов'язані розкривати інформацію про будь-якому фінансовому інтересу поза Банком.

Співробітникам забороняється використовувати ресурси і кошти Банку для розвитку власного бізнесу.

Якщо Банк переконаний в тому, що така діяльність суперечить його благополуччю або безпеці, від співробітника чекають відмови від таких інтересів.

Співробітникам Банку недозволено використовувати активи компанії в особистих цілях або для отримання прибутку.

Співробітникам і їх сім'ям категорично заборонено в будь-якій формі приймати від клієнтів нелегальні платежі, відкати, компенсаційні виплати, як в готівковій формі, так і товарами.

Подарунки

Співробітникам і їх найближчим родичам забороняється просити або приймати від клієнтів будь-якого роду компенсації, позики (за винятком позик від фінансових установ, які видаються на стандартних умовах), подарунки, запрошення на розваги чи інші послуги, які не є просто знаком уваги або які співробітник не зміг б оплатити у рамках отримуваного доходу.

Ділова гостинність і поїздки

Будь-яка ділова гостинність, яка надається співробітниками Банку або співробітникам Банку, будь-які поїздки, організовані співробітниками Банку або для співробітників Банку, повинні бути тверезо зважені і чітко спрямовані на сприяння діловим переговорам.

Ділова гостинність у вигляді їжі і напоїв допустима, за умови, що це не суперечить:

- внутрішньому законодавству;
- політиці Банку щодо загальних і адміністративних витрат;
- виявляється досить рідко і, по можливості, на умовах взаємності.

Більш обмежувальні правила застосовуються щодо ділового гостинності і поїздок, які співробітники Банку або треті особи, що діють від імені Банку, надають / організовують посадовим особам державних органів. Банк може оплатити або відшкодувати посадовій особі державного органу обґрунтовані витрати на відрядження та квартирні витрати або витрати, безпосередньо пов'язані з:

- просуванням, демонстрацією або описом продукції та послуг Банку;
- укладанням чи виконанням договору між Банком та державним органом, який представляє цей державний службовець, за умови, що оплата або відшкодування витрат на відрядження, представницьких та квартирних витрат не суперечить внутрішньому законодавству та будь-

яким іншим чинним законам, та за умови попереднього письмового дозволу керівництва Банку;

Мета поїздки повинна бути визначена і затверджена заздалегідь, а відшкодування витрат можливо тільки за наявності «чесної» підтверджуючої документації та кореспонденції, які повинні бути залишені на зберігання.

Гаряча лінія з питань шахрайства

У Банку функціонує Гаряча лінія з питань шахрайства:

- канал «Гаряча лінія: шахрайство» (для співробітників);
- канал «Гаряча лінія: шахрайство» (для клієнтів).

Будь-який співробітник Банку може направити своє повідомлення про підозри в шахрайстві або зловживаннях по «Гарячій лінії: шахрайство».

Гаряча лінія передбачає як відправку анонімних повідомлень, так і персоналізованих повідомлень.

За персоналізоване повідомлення передбачена виплата винагороди в розмірі еквівалента до \$ 1 000 на разі підтвердження факту шахрайства або зловживання.

Основними принципами функціонування даного каналу зв'язку є:

- принцип нерозголошення - співробітник, який надав інформацію, залишається анонімним;
- принцип обов'язкового відпрацювання всіх сигналів - усі сигнали в обов'язковому порядку відпрацьовуються і фіксуються;
- принцип конфіденційності інформації, що надійшла - зміст надходження сигналу не розголошується.

Боротьба з шахрайством

Відповідальність за боротьбу з шахрайством в банку несуть:

- за координацію побудови системи боротьби з шахрайством в Банку Напрямок «Внутрішній контроль та fraud-менеджмент»;
- за протидію фактам шахрайства та зловживань в своєму колективі керівник підрозділу;
- кожен співробітник Банку.

Правильні дії при підозрі в шахрайстві

Кожен з нас може знати про порушення з боку колег або клієнтів. У такій ситуації важливо правильно діяти. Позиція невтручання завжди є політикою злочинної бездіяльності.

Якщо у вас є такі підозри, необхідно повідомити про це по каналу "Гаряча лінія: шахрайство" по e-mail: antifraud@privatbank.ua.

Інформаційна безпека

Інформаційна безпека - стан захищеності інформаційних ресурсів банку (конфіденційні дані клієнта, внутрішні розробки і т.д.) від зовнішніх і внутрішніх загроз.

Про заборону передачі логіна / пароля

Логін / пароль - особистий інструмент доступу співробітника до необхідної інформації.

Передача, а також використання чужих ідентифікаційних даних є грубим порушенням чинної Політики щодо запобігання шахрайства.

В факт передачі логіна і пароля третій особі може бути розцінений як шахрайство.

Про неприпустимість розголошення конфіденційної інформації третім особам

Кожному співробітнику банку під час виконання своїх обов'язків доводиться стикатися з інформацією, яка містить банківську та комерційну таємницю, конфіденційні і персональні відомості.

Дана інформація являє собою певний інтерес для третіх осіб, які можуть заволодіти нею шляхом різних видів тиску (пропозиція хабара, загроза життю і здоров'ю і т.п.) на співробітників банку.

Надання третім особам конфіденційної інформації категорично заборонено!

У разі, якщо ви стали свідком подібного випадку або виявилися об'єктом тиску з боку третіх осіб, необхідно подати сигнал по "Гарячої лінії: шахрайство" з зазначенням контактних (ідентифікаційних) даних фігурантів, а також повідомити лінійного керівника.

Про обов'язкову блокування робочої станції

Часто співробітники, відлучаючись від робочого місця, забувають заблокувати екран комп'ютера. Згодом виникає ризик несанкціонованих дій на незаблокованому комп'ютері з боку недобросовісних співробітників або витоку конфіденційної інформації, якщо монітор потрапить в поле зору третіх осіб.

Всім співробітникам перед відходом на обід, нараду або у справах, відлучаючись навіть на 5 хвилин, необхідно блокувати робочу станцію.

Процес оцінки і контролю ризиків шахрайства

Ідентифікація та вимірювання ризиків шахрайства

Основна відповідальність за встановлення та моніторинг всіх аспектів оцінки ризиків шахрайства в Банку і за діяльність щодо запобігання шахрайству лежить на топ - менеджменті Банку і керівниках усіх рівнів Банку.

При проведенні оцінки рівня ризиків шахрайства на регулярній основі використовуються наступні показники:

- **fraud to sale** - для операцій еквайрингу, інтернет-еквайрингу, за вимогами платіжних систем, а також для платіжних операцій;
- **staff limit** - частка співробітників-шахраїв помісячно вінтажним методом за періодами їх прийому;
- **fraud limit** - частка шахрайських кредитних операцій помісячно вінтажним методом в розрізі кредитних продуктів.

Дані показники є частиною щорічної стратегії в області fraud-менеджменту, на підставі вимірювання їх виконання приймаються рішення з управління ризиками шахрайства.

Система управління ризиками шахрайства розглядається окремо від системи управління ризиками Банку.

Зменшення ризиків шахрайства

Банк постійно працює над усуненням «вузьких місць» бізнес - процесів і програмних комплексів Банку, що дозволяє знизити або зовсім виключити певні ризики шахрайства.

Інформацію про виявлені «вузькі місця» програмних комплексів, про помилки в технологіях і процесах, про відомі способи обходу нормативів і процедур, які можуть призвести до збитків Банку, співробітники можуть відправити за допомогою каналу «Білі плями» з внутрішнього корпоративного сайту:

Інформацію про виявлені «вузькі місця» також можуть направити Клієнти Банку: канал "Слабкі місця".

Протидія корупції, фінансових пірамід і сепаратизму.

Фінансові піраміди

За якими ознаками можна розпізнати «фінансову піраміду»?

- Відсутність ліцензії НБУ на здійснення діяльності по залученню грошових коштів;
- обіцянку високої прибутковості, в кілька разів перевищує ринковий рівень;
- гарантування доходності (що заборонено на ринку цінних паперів);
- масована реклама в засобах масової інформації, мережі Інтернет з обіцянкою високої прибутковості;
- відсутність будь-якої інформації про фінансовий стан організації;
- виплата грошових коштів новим учасникам з грошових коштів, внесених іншими вкладниками раніше;
- відсутність власних основних засобів, інших дорогих активів;
- немає точного визначення діяльності організації.
- На що необхідно звернути увагу клієнтів, щоб вони не потрапили на «вудку» шахраїв?
- Звертати увагу на пропозиції по прибутковості залучених коштів - якщо вона значно перевищує пропозиції банківських інститутів, то існує висока ймовірність втрати таких інвестицій;
- непрозорість механізмів інвестування коштів такими організаціями, а також відсутність явних ознак економічної діяльності. Наприклад, реклама організації обіцяє високі відсотки за рахунок інвестування у високоприбуткові інструменти фондового ринку, проте в ході моніторингу з'ясовується, що насправді організація не торгує на біржі, а виплата обіцяних відсотків здійснюється тільки за рахунок залучення грошей "нових" учасників.
- пам'ятати, що збереження і примноження заощаджень через інструменти фінансового ринку може бути повністю безризиковим у вигляді банківського вкладу. Або з певною часткою ризику, але з можливістю отримання більш високого доходу в середньостроковій і довгостроковій перспективі - це інвестування на фондовому ринку, самостійне або через ліцензованих посередників. Всі інші способи отримання високих доходів за короткий проміжок часу на фінансовому ринку - носять ознаки шахрайства.

Що робити співробітнику банку якщо йому стали відомі або він підозрює використання рахунків і продукт банку для створення фінансової піраміди?

Подати сигнал по "Гарячої лінії: шахрайство", рахунки шахраїв будуть оперативно заблоковані, а інформація направлена для аналізу в Департамент "Фінансового моніторингу".

Корупція

Корупція - це зловживання будь-ким покладеними на нього повноваженнями з метою отримання особистої вигоди. Найбільш поширеним видом корупції є хабарництво, суть якого - пропонування або одержання грошей, подарунка або іншої вигоди, так само як спонукання вчинити будь-які нечесні, незаконні дії або дії, що порушують взяті на себе зобов'язання, в процесі здійснення діяльності.

Закони по боротьбі з корупцією забороняють пропозицію, сплату, обіцянку заплатити або дозволити сплату будь-яких грошей, подарунка, або чогось цінного якомусь посадовій особі державного органу з метою:

- вплинути на будь-яку дію чи рішення державного службовця;
- спонукати його або її вчинити будь-яку дію в порушення своїх офіційних обов'язків;
- отримати неналежне перевага;
- спонукати його або її використовувати свій вплив в державному органі для сприяння в отриманні або збереженні бізнесу, або передачі бізнесу будь-кому.
- співробітники Банку
- порядність співробітників Банку повинна бути збережена шляхом застосування наступних принципів:
- призначати співробітника на керівну посаду тільки в тому випадку, якщо його порядність підтверджується документально або не бралася під сумнів;
- призначення нового співробітника на посаду повинно відбуватися з дотриманням всіх процедур, встановлених в Банку; такий співробітник повинен пройти відповідне навчання дотримання законодавчих вимог.

Аудиторські перевірки

Банк зобов'язується проводити аудиторські перевірки з метою забезпечення дотримання антикорупційного законодавства.

Політика інформування керівництва про порушення

Співробітник, посадова особа або Топ-менеджер Банку повинен негайно повідомляти про будь-які свої побоювання щодо можливих випадків хабарництва чи корупції, відповідно до вимог даної Політики.

Відповідальною особою в Банку за реалізацію антикорупційної програми є Керівник Напрями «Внутрішній контроль та fraud-менеджмент» ГО - Уповноважений з антикорупційної програми.

Сепаратизм і тероризм

Що робити співробітнику банку, якщо йому стали відомі факти або він підозрює використання рахунків і продуктів банку для фінансування сепаратистської і терористичної діяльності, а також участі співробітників банку в сепаратистській або терористичної діяльності?

Подати сигнал по "Гарячій лінії: шахрайство", рахунки фігурантів будуть оперативно заблоковані, а інформація направлена для аналізу в Департамент "Фінансового моніторингу".