

A lighthouse stands on a rocky island at sunset. The lighthouse is white with a green top section and a small window. The sky is a mix of pink and purple, and the sea is dark. The foreground is filled with large, dark rocks.

# Кодекс на поведение

Да вдъхнем живот на нашите ценности - почтеност,  
отговорност и грижа.

Печелим. По правилния начин.  
Заедно.

 UniCredit Bulbank

# Индекс



Послание от нашия Главен изпълнителен директор и Изпълнителния комитет на групата	3
Нашата култура	4 - 6
Основни принципи на поведение	7 - 10
Защита на клиентските интереси	11 - 12
Антимонопол	13 - 14
Цялост на пазара	15 - 16
Превенция на изпирането на пари, предотвратяване на финансирането на тероризма и финансови санкции	17 - 19
Борба с подкупите и корупцията	20 - 21
Защита на данни	22 - 23
Специализиран речник	24

# Послание от нашия Главен изпълнителен директор

## и Изпълнителния комитет на групата

Уважаеми колеги,

Когато постъпих в УниКредит, заявих, че имаме амбиции, които се простират отвъд основната роля на банката да предоставя финансово подпомагане на нашето общество. Искаме да действаме като двигател на социалния напредък **и да бъдем банката за бъдещето на Европа.**

За да постигне тази цел, нашата група трябва да изиграе изключително важна роля, в която винаги да се стреми към успех – за нашите клиенти, инвеститори и за самите нас. Това започва с нашите служители и с културата, която създаваме заедно.

Нашето съзнание е фокусирано върху това да: **Печелим. По правилния начин. Заедно.** Това е фокусът, който ще ни даде възможност да постигнем устойчив дългосрочен успех и да създадем **култура, от която всички ние сме част и с която можем да се гордеем.** Култура, която превръща нашите ценности Почтеност, Отговорност и Грижа в отправна точка при вземане на решение и ги поставя в центъра на всичко, което правим.

Нашата култура и ценности са много повече от думи. Те олицетворяват всичко, зад което заставаме, определят как действаме и оформят решенията, които вземаме всеки ден.

Ето къде е и мястото на нашия нов **Кодекс на поведение.** Той очертава как вдъхваме живот на нашата култура в нашите всекидневни действия и как се отнасяме към всички лица, с които работим.

**Той** **направлява всички наши действия и постъпки.** Той осигурява съответствието с нашия нов набор от ценности. Той гарантира най-високите стандарти за професионално поведение от страна на всички служители на УниКредит и всички външни експерти, участващи в дейностите, извършвани от името на банката.

Той ни отличава от характеристиките на една типична добра компания и ни определя като велика компания.

Не просто е хубаво, че имаме Кодекс на поведение, а той е жизненоважен инструмент за успеха на нашия бизнес. Ще бъдем оценявани във връзка с това доколко спазваме този Кодекс и той дефинира до каква степен всички ние сме отговорни.

Призовавам ви да спазвате не само формално написаното в този Кодекс, но и да го приемете със сърцето и душата си. Всеки от нас е отговорен да се придържа към най-високите стандарти и да се отнася към другите в съответствие със същите тези стандарти.

Нека приемем новия ни Кодекс на поведение като **още една стъпка напред в пътешествието ни към трансформация.**

Нека го превърнем в наша мисия към още по-устойчиво укрепване на начина, по който развиваме нашия бизнес. Това ще ни гарантира, че се намираме на пътя, по който постигаме нашите цели и **Печелим. По правилния начин. Заедно.**



# Нашата култура

“

*Нашата култура полага основите на начина, по който нашата банка ще оперира чрез нашите ценности, цел и амбиция в синергия, за да доставяме резултати за всички лица, работещи с нас. Тя показва всеки аспект от начина ни на действие, така както е описано в нашия Кодекс на поведение.*

АНДРЕА ОРЧЕЛ

”

Като УниКредит ние трябва да направим избор.

Можем да изпълняваме основната роля на банките и да предоставяме финансова подкрепа и инфраструктура, необходими за функционирането на обществото.

Или можем да се завърнем към нашата фундаментална роля в обществото - да действаме като двигател на социалния прогрес, за да помогнем на Европа и нейните хора да станат по-силни от всякога.

Избираме последното. Призоваваме ви да го направите и вие. Защото ако ние успеем, ще успеем заедно. Като един екип, работещ за споделена култура.



# Нашите ценности са много повече от думи. Те са действия. Ангажименти. Обещания.

## НАШАТА култура

Каним ви да се присъедините към културата на УниКредит, с убеждението че нашата група може да продължи напред и да прави повече - за нашите хора, нашите клиенти, нашите инвеститори и за Европа.

Нашата култура започва и завършва с нашите хора - за да ви дадем това, което ви е необходимо за успеха. То започва от нашата култура.

В УниКредит ние работим с обща нагласа и общи ценности. Призоваваме ви да се присъедините към тях.

Нашето съзнание е фокусирано върху това да: **Печелим. По правилния начин. Заедно.**

Не се страхуваме от амбицията. Искаме да печелим - за нашите клиенти, за нашите инвеститори и за себе си.

Искаме да печелим по правилния начин - като поставяме нашите ценности в центъра на нашия процес по вземане на решения и на всичко, което правим.

И ще го направим заедно като един екип, ще действваме като истински партньори на нашите различни акционери.

Насърчаваме всички да възприемат тази нагласа. Никога няма да ви санкционираме за това, че се опитвате да печелите, в случай че правите това по правилния начин. Ако допуснете грешки, но вашата реакция е правилна и в съответствие с нашите ценности - придържате се към тях и работим заедно, за да ги изразим - ние винаги ще ви подкрепяме.

## Почтеност

- Действаме в най-добрите интереси на нашите клиенти.
- Ние сме честни, почтени и прозрачни.
- Ние вършим правилните неща - дори когато никой не ни контролира.

## Отговорност

- Ние изпълняваме нашите обещания и поемаме отговорност за нашите действия и ангажименти.
- Ангажирани сме да вземаме решения и да се учим от неуспехите.
- Ние изразяваме собственото си мнение - изразяваме идеи, мнения или говорим високо, ако забележим нещо погрешно.

## Грижа

- Ние се грижим за нашите клиенти, общности и един за друг.
- Ние с радост си помагаме и работим за успеха на нашите хора.
- Отнасяме се един към друг с уважение и ценим нашите различия.

Каним ви да се присъедините към нашите ценности и те да направляват вашето поведение. Когато работим така, ние ще работим за нашите клиенти. Ние ще печелим. По правилния начин. Заедно. По този начин ние ще изпълним и нашата цел да предоставяме на общностите възможности за развитие и напредък. Така ще станем банката за бъдещето на Европа.

# Нашите ценности са много повече от думи. Те са действия. Ангажименти. Обещания.

## НАШАТА цел

Когато предлагаме ипотeka, ние даваме на някое семейство нов дом.

Когато отпусхаме заем, подаваме ръка на млади предприемачи, за да изпълнят своята амбиция да станат собственици на бизнес.

Когато откриваме сметка, предоставяме на някого инструменти да изгради сигурен и стабилен живот.

Всички тези малки, но значими моменти са причината да съществуваме. И заедно те стават нещо по-голямо отколкото сумата на техните отделни части. Те се равняват на нашата цел: Да дадем възможности на **общностите да вървят към напредък**, да отключим потенциала на отделните лица, общности и бизнеси в Европа.

## НАШАТА амбиция

Работата за изпълняване на тази цел всеки ден ще ни даде финансова сила да постигнем нашата амбиция и да се превърнем в **банката за бъдещето на Европа**.

Не е тайна, че ние трябва да бъдем финансово силни и издръжливи, способни да оцелеем при неизбежни икономически промени и сътресения за пазара, които ще разтърсят тези конкуренти, които имат по-малък опит, познания за местната среда и доверие от страна на клиентите, отколкото имаме ние.

Освен това ние трябва да растем. Не се притесняваме от този наш стремеж или го виждаме като независим от нашата цел или култура. Всъщност ние го приемаме с отворени обятия.

Защото именно финансовият успех е факторът, който ще ни позволи да обслужваме повече клиенти и да ги обслужваме по-добре, да изградим у тях и общностите доверие към нас - доверие, което ще ни позволи да продължаваме напред и да растем в дългосрочна перспектива.

## Да работим в синергия

И така, вие виждате, че в нашата култура амбицията ни за финансов успех е неделима от изпълняването на нашата социална цел, а и двете са захранени от нашата екипна работа със споделена култура.

Не можем да постигнем едното без другото. Не трябва и да искаме това.

# Основни принципи на поведение



Настоящият Кодекс на поведение е изготвен в съответствие с нашите групови ценности – почтеност, отговорност и грижа, които направляват всички наши действия и поведение. Тези ценности са движени от нашата цел за постигане на изключително представяне с положително въздействие върху нашите клиенти, акционери, общности и служители.



## Как работим

УниКредит очаква **високи стандарти** за професионално поведение от своите служители и други професионалисти, ангажирани в дейности, свързани с операциите на банката, или извършвани от името на УниКредит. Всичко, което правим, трябва да съответства на приложимите закони и регулации, на нашите вътрешни правила и професионалните стандарти на нашия бранш, да отговаря на нашите принципи за разнообразие, капитал и приобщаване като стратегически активи за нашия бизнес, растеж, иновация и изпълнение, които също са неразделна част от нашата корпоративна култура. УниКредит Груп, нейните служители и трети страни (когато действат от името на УниКредит), **нямат право**



да улесняват опити от страна на своите клиенти или служители да извършват измами или другояче да подведат орган на властта, включително данъчен орган. Два от най-важните актива на групата са нейната **репутация и устойчивостта на бизнеса**. Затова ние се опитваме да бъдем много ясни за нашите роли и отговорности в групата. Това е и причината да имаме задължителни обучителни програми и да очакваме от нашите хора да овладеят уменията, необходими за техните служебни задължения, за да вършат работата си ефективно, внимателно и със съответно чувство за лична/етична отговорност, както и непрекъснато да подобряват своите познания за продуктите, услугите и вътрешните процеси и процедури.





## Как подкрепяме околната среда и обществото

В УниКредит съображенията, свързани с **ESG (екологични, социални и управленски фактори)**, са фундаментално важни за всяко решение, което вземаме и всяко действие, което извършваме. Те са в сърцевината на начина, по който работим. Знаем, че изпълняването на нашата цел да проправяме пътя на общностите към напредък, няма да е възможно без изпълняването на най-високите екологични, социални и управленски стандарти в банката.

**Нашият бизнес се управлява от принципи, подчинени на екологични, социални и управленски фактори**, тъй като така е правилно и това ще ни помогне да реализираме нашата цел и в дългосрочен план, защото ние вярваме, че трансформацията по отношение на екологични, социални и управленски фактори е най-голямата бизнес възможност от десетилетия. Постигането на целта за нулеви емисии до 2050 г. ще струва на Европа 28 хил. евро за секторите транспорт, строителство, инфраструктура, енергия и земеделие.

Съобразяването с екологичните, социални и управленски фактори има голям потенциал и поставя пред нас множество предизвикателства.

Работим с нашите клиенти за постигането на незабавен и достоен преход, който взема предвид както екологичните, така и социалните аспекти на този ангажимент. Устойчивостта е в основата на нашата стратегия и тя е внедрена във всички наши всекидневни действия и решения.

През последните години благодарение на ясният подход, основаващ се на участието на множество заинтересовани страни, положихме изключително големи усилия за интегрирането на всички екологични, социални и управленски фактори в ръководството на нашата банка, както и в управлението на бизнеса, риска и кредитната политика, измерванията и трансакциите.



Банките имат важна социална функция, която съвсем не се изчерпва с кредитирането. Ние имаме огромна отговорност за **подкрепата на клиентите** в тяхната собствена трансформация и насочването на финансирането в правилната посока. Нашата роля е да помагаме на клиентите и общностите да напредват към по-устойчиво, приобщаващо и справедливо общество в дългосрочен план.

Ще продължаваме да даваме своя принос, като **печелим доверието на заинтересованите страни**, подпомагаме значими социални инициативи и последователно измерваме резултатите си, за да гарантираме, че носим отговорност за тях.

Това ще гарантира, че екологичните, социалните и управленските фактори са в сърцевината на нашите дейности, докато изграждаме банка, способна да оцелее в дългосрочен план.

### Банката за бъдещето на Европа





## Как овластяваме нашите служители



Изключително важно е колегите винаги да се чувстват свободни да изразяват гласно своите притеснения за станало им известно съмнително поведение. Мениджърите отговарят за създаването на сигурна среда, в която членовете на екипа се чувстват добре и са насърчени да изразяват своите тревоги или да докладват, ако забележат нещо неправилно (т.е., т. нар. **“Whistleblowing”**). От мениджърите се очаква също така да следят поведението на служителите, за които отговарят, да осигуряват системното прилагане на Кодекса на поведение, и да гарантират, че служителите, подали сигнал, няма да бъдат неблагоприятно засегнати по какъвто и да било начин.

За тази цел групата гарантира поверителността на всяка информация, предоставена от лицата, подали сигнал, и ще я третира с подobaващата грижа.



## Как да гарантираме справедливо работно място



УниКредит изисква от своите служители да допринасят за създаването и **поддържането на недискриминативна работна среда**, която е основана на уважение, сигурна и приобщаваща, и в която разликите в половата идентичност, възраст, раса, етническа принадлежност, сексуална ориентация, възможности, среда, религиозни или етически ценности и политически разбирания, или други категории, защитени от закона в местната юрисдикция, се приемат и подкрепят. Трябва да се отнасяме към другите с достойнство и уважение и да показваме **нулева толерантност** към агресивно поведение и **тормоз**.

По време на назначаването, оценката, кариерното развитие или други процеси, свързани с човешките ресурси, нашата отговорност е да действваме без никаква предубеденост и като се опираме на критериите за обективност, компетентност, професионализъм и еднакви възможности, без да проявяваме фаворизиране. По този начин можем да гарантираме, че се избират тези, които са с най-добри експертни познания и с най-високите нива на почтено професионално поведение в съответствие с нашите ценности.





## Как защитаваме нашата група



От нас се очаква още да имаме предвид сериозните последици от бизнес решенията, които вземаме, върху околната среда и хората. Като банкова група финансирането, което предоставяме на реалната икономика, може съществено да засегне общностите, които обслужваме, затова част от нашата работа е да предоставим гаранции, че нашето въздействие е преобладаващо позитивно.

Освен това ние трябва да **пазим и защитаваме активите, притежавани от самата група**. От капитал и клиентски списъци до кредитни инструменти и имейл профили, всички активи на групата трябва да бъдат използвани единствено за легитимни бизнес цели. Като служители имаме пълномощия да използваме тези активи по подходящ начин и трябва винаги да ги третираме подобаващо, дори ако или когато отношенията ни с групата приключат. Това изискване се отнася както към физическите активи, така и към конфиденциалната информация и интелектуалната собственост.

**Само упълномощени служители могат да се произнасят от името на групата**. Трябва да използваме името на УниКредит и изображенията на бранда в съответствие с вътрешните политики за бранда и възприетите ръководни указания, винаги добросъвестно. Всяка информация, издадена от името на УниКредит, трябва да бъде прецизна и да отговаря на приложимите регулации. Същото може да се каже и за нашите взаимоотношения с всички правителствени органи. Строго се забранява да се правят грешни или подвеждащи изявления, да се прикриват ключови данни или преднамерено да се предоставя некоректна информация.

Всеки опит да се **избегнат данъци** от името на групата е **незаконен**. Като активни членове на нашата организация ние се ангажираме да предоставяме своевременно пълна, точна, достоверна и прозрачна информация на всички съответни данъчни органи.

Неподходящото боравене с лични финанси (заемане, хазарт, определен вид инвестиции) и други лични дейности

могат да доведат до репутационен риск за служителите и за групата, по тази причина служителите трябва винаги да бъдат сигурни, че всяко поведение вътре или извън нашите обекти трябва да следва етичните правила, споменати в Кодекса, и не трябва да бъде в ущърб, дори индиректно или потенциално, на доверието, което групата и клиентите имат в служителите на банката.

**Конфликтът на интереси** трябва да се избягва на всяка цена. Единствено по този начин можем да бъдем сигурни, че нашите хора действат винаги в най-добрия интерес на групата и нейните акционери. Всяка ситуация, която би могла да представлява конфликт на интереси, трябва се докладва. Това включва интереси на роднини, дефинирани съобразно местното законодателство - кой може да се възползва от бизнес трансакция, върху която Вие можете да въздействате. Ако наши хора се окажат в ситуация, в която самите те купуват стоки или заплащат за услуги на когото и да е от клиентите или доставчиците на УниКредит, то следва да правят това на преобладаващите на пазара цени.

Когато напускаме УниКредит, ни е забранено да прехвърляме, съхраняваме или използваме активи и информация, които принадлежат на групата, трябва да уважаваме нейната интелектуална собственост.

**Нарушения** от служители или някакво поведение, което не отговаря на задължения, произлизащи от настоящите документи, включени в гореспоменатата рамка, **могат да подлежат на дисциплинарни действия** от функционално звено „Хора и култура“ в съответствие с процедурите, прилагани от УниКредит, персонални и административни наказания от международни и местни регулатори, както и правни процедури в съответствие с приложимото законодателство.

Сериозни нарушения на разпоредбите, съдържащи се в този Кодекс, както и на тези в приложимите местни процедури и регулации, могат да доведат до прекратяване на трудовите правоотношения.



# Защита на интересите на клиентите

“

*Ние в УниКредит сме задължени на регулаторно, законово и етично ниво да се грижим за финансовите интереси на нашите клиенти.*

*Хората ни поверяват своите активи и разчитат на нас за решения, които оказват пряко влияние върху живота им.*

*Наша отговорност е да се уверим, че действаме в техен най-добър интерес в нашите ежедневни професионални дейности.*

”



На първо място, лицата, които действат от името на УниКредит, трябва да полагат **подобаваща грижа** и да прилагат **разумна преценка** по отношение на клиентите. Трябва да поставяме техния интерес на първо място, като същевременно спазваме всички приложими закони, регламенти и собствените ни вътрешни правила. Освен това трябва да получим необходимото упълномощаване от страна на клиента и от нашите ръководители, когато това се изисква.

Един от начините да защитим интересите на нашите клиенти е чрез **почтена търговия** и избягване на **некоректни продажби** при третиране на всички наши клиенти по един и същ начин - без преференциално отношение. Прозрачността трябва да бъде в основата на взаимодействията ни с хората, които обслужваме всеки ден.

Освен това е важно да обработваме **информацията**, която събираме от нашите клиенти при нашите взаимоотношения с тях с уважение и при строга поверителност, и да я разкриваме на трети страни извън УниКредит Груп, единствено когато сме законово упълномощени да извършим това или с изричното писмено съгласие на клиента.

От всеки служител в УниКредит се очаква да прави най-доброто, на което е способен, за да разбере **потребностите и очакванията** на клиентите ни и да подхожда към оплаквания на клиенти справедливо и своевременно.

На последно място, винаги когато предоставяме **финансови съвети** на клиенти, или вземаме инвестиционни решения от тяхно име, трябва да обмислим доколко са подходящи нашите решения по отношение на специфичните клиентски обстоятелства, включително рисковите тенденции и изразените предпочитания от страна на клиента.

# ПОВЕДЕНИЕ И СЪВЕТИ

Приложете комплексен подход спрямо потребностите на клиентите и работете с тях така, че да намерите най-добрите индивидуални решения.

- Общувайте със своите клиенти и се вслушвайте в техните искания, за да откриете най-добрите решения за тях.
- Включвайте клиентите в процеса по вземане на решения и винаги им предоставяйте актуална информация.
- Работете съвместно с други функционални звена, за да изградите цялостна гледна точка и да откриете по-добри решения.

Изградете атмосфера на доверие с клиентите и им предоставяйте пълна информация и документация.

- Гарантирайте, че всяка информация, която споделяте, е коректна, пълна и ясно съобщена, така че клиентите да Ви възприемат като доверен съветник
- Покажете, че познавате материята, с която работите, като използвате всички налични материали структурирано и професионално.
- Поставайте си приоритети относно потребностите на банката и клиентите, като отговаряте своевременно на искания на клиенти.

Говорете и действайте ясно, като използвате език, който е недвусмислен и подходящ за Вашия контрагент и за използвания канал за комуникация.

- Предвид Вашия контрагент, използвайте подходящ език и се дръжте уместно.
- Използвайте несложен език и избягвайте употребата на жаргон.
- Подгответе обяснителна документация, за да илюстрирате задължителните клаузи.
- Начинът на общуване зависи от канала за комуникация - приспособете съответно езика и тона си.

“

*Обръщам се към други звена за съвет, ако смятам, че това би помогнало да удовлетвори по-добре потребностите на моите клиенти.*

Гласът на служителите

“

*Винаги се опитвам да намеря баланса между интересите на банката и изискванията на клиентите.*

# Антимонополни правила



*Ефективната конкуренция дава възможност на бизнесите да се конкурират на равни начала, тъй като ги предизвиква да се стремят непрекъснато да предлагат най-добрите възможни продукти на най-добрите възможни цени.*

*Предотвратяването на риска от възникване на монопол означава, че пазарите остават конкурентни в полза на нашите клиенти и други. Поради факта, че антимонополните правила се характеризират с участие на различни бизнеси и различни функции, всички служители трябва да спазват антимонополните правила.*



УниКредит винаги е била силно ангажирана със спазването на антимонополните правила, за да насърчава и защитава свободната и почтена конкуренция на пазара. Служителите на УниКредит трябва да спазват приложимото антимонополно законодателство. Антимонополните правила се борят с незаконните практики като фиксирането на цени, подялбата на пазари, манипулирането на на тръжни процедури, картели, разпространяване на чувствителна търговска информация сред конкуренти и злоупотреба със значителна пазарна позиция.

Според законовите изисквания никой в УниКредит няма право да сключва антиконкурентни споразумения - т.е. споразумения, които предотвратяват, ограничават или нарушават конкуренцията. Антиконкурентни споразумения могат да възникнат не само при сключване на съответно устно или писмено споразумение, а също и чрез общо разбиране или съзнателно сътрудничество. Освен това пасивното участие в нарушения като присъствието в срещи, на които се сключва антиконкурентно споразумение, е признак, че е налице съглашение, което може да доведе до отговорност за нарушението.

Във взаимоотношенията си с конкурентите служителите трябва да се въздържат от обмяна, разкриване или получаване на стратегическа или чувствителна търговска информация като поверителни данни за бъдещо пазарно поведение или продуктови стратегии, данни за цени, разходи, клиентски списъци, маркетингови планове и други. Предаването на подобна информация на трети страни, тъй като това може да доведе до еднакво поведение на пазара във вреда на конкуренцията. В случай на господстващо положение на пазара, т.е. пазарен дял равен или по-голям от 40%, всякакви злоупотреби като хищническо ценообразуване, дискриминационни условия, някои видове отстъпки, както и налагане на ексклузивност или връзка между продукти или услуги, трябва да се избягват. В случай на сделки, свързани с придобиването на значителни права за управление в предприятия на трети страни, необходимостта уведомяване на Комсия за защита на конкуренцията за концентрация, трябва да бъде внимателно преценена.

Ако имате въпроси в тази връзка, моля, не се колебайте да се обърнете към отдел „Регулативен контрол“, преди да предприемете някакво действие.

# ПОВЕДЕНИЕ И СЪВЕТИ

## Предотвратяване на антиконкурентното сътрудничество с конкуренти.

- Избягвайте ангажирането с антиконкурентни споразумения с конкурент от какъвто и да било вид - устни или писмени.
- Винаги избягвайте споделянето на чувствителна търговска информация с конкуренти, дори средата да не е строго професионална.
- Напускайте среща с конкуренти, ако някой започне дискусия за разпределението на клиенти или региони, цени или други въпроси, които биха застрашили спазването на антимонополното законодателство.

## Никога да не се допуска злоупотреба с господстваща позиция на пазара.

- Никога не прилагайте дискриминационни условия към клиенти, освен ако няма обективни причини.
- Никога не предоставяйте отстъпки за лоялност или отстъпки, които целят обвързване на клиента.

## Въвличане в сделки, свързани с придобиване на значителни управленски права в предприятия на трети страни.

- Извършвайте надлежни проверки във връзка с антимонополното законодателство и поискайте подходящ съвет от Регулативен контрол преди началото на всяка трансакция.
- Предайте информация за трансакцията на Комисията за защита на конкуренцията (когато такава се изиска).

“

*Трябва да избягваме антиконкурентни споразумения*

Гласът на служителите

“

*По време на среща на търговско сдружение конкурент започна да говори за своите бъдещи цени. Незабавно напуснах срещата и се уверих, че моето напускане е вписано в протокола, тъй като осъзнах, че тази дискусия е неподходяща според антимонополните правила.*

# Пазарен интегритет

“

*Всеки в УниКредит, който се занимава или с търгуване за собствена сметка, или с изпълнението на клиентски нареждания, се очаква да следва специфични правила, насочени към защита на прозрачността и целостта на пазара.*

”



Служителите не трябва да участват в практики, които изкривяват цените или изкуствено раздуват обема на търговията с цел подвеждане на участниците на пазара. Умишленото **манипулиране на пазара** е престъпление във всяка съответна юрисдикция.

Извличането на лична полза от **вътрешна информация** е друго сериозно нарушение. Служителите, които притежават точна информация, която не е била оповестена публично, която се отнася пряко или косвено до един или повече котирувани финансови инструменти (или съответните им емитенти), и която, ако бъде направена публично достояние, би могла да окаже значително въздействие върху техните пазарни цени, не трябва да действат (да оповестяват или да използват информацията за изпълнение на сделки за собствени или други интереси), или да принуждават други лица да действат въз основа на информацията.

Като общ принцип служителите не могат да използват информация на клиент или трета страна, придобита в хода на работните им отношения с УниКредит, за да изпълняват сделки за собствена сметка или да получават каквато и да било лична изгода. Те трябва да избягват лични инвестиции, които биха могли да доведат до риск за репутацията или конфликт с интерес на групата, или до използване, злоупотреба или несправедливо разпространяване на поверителна информация, засягаща както клиентите, така и техните сделки. Трябва да се избягва дори подозрението, че има вероятност да използват подобна информация за **лични сделки**.

На служителите се препоръчва да търгуват, доколкото това е позволено от приложимото законодателство и вътрешните разпоредби, отговорно и разумно, в зависимост от техните финансови ресурси, като предпочитат дългосрочни инвестиции и избягват спекулативна търговия, като например търговия в рамките на деня.

# ПОВЕДЕНИЕ И СЪВЕТИ

**Предотвратявайте изтичането на поверителна информация, дори чрез ваши колеги.**

- Вътрешна информация не се обсъжда в салоните за търгуване, асансьорите, ресторантите, кафенетата, в градския транспорт или на други обществени места, където може да бъде чута от външни лица.
- Споделяйте вътрешна информация единствено с тези, които имат легитимна причина да бъдат информирани, и се уверете, че всички получатели са добавени към съответния списък с вътрешни лица.
- Пазете своите документи и всички работни активи в защитена както отвътре, така и отвън работна среда.

**Поверителната информация никога не може да бъде използвана, за да се оказва влияние върху пазара или за покупка или продажба на финансови инструменти.**

- Вътрешната информация никога не може да се използва за придобиване на лично предимство или за облагодетелстване на приятелите и семейството.
- Никога не действайте поради „горещите препоръки“ на някого.

**Никога не трябва да извършвате лични сделки, които могат да представляват пазарна злоупотреба, нито да получавате неправомерно предимство от ситуация на конфликт на интереси.**

- Никога не използвайте информацията от клиентските поръчки в процес на изпълнение (т.нар. „сделки в аванс“ - “front running”) и не се ангажирайте в пазарна манипулация. Уверете се, че не се въвличате в спекулативно поведение, търгувате единствено според своите финансови ресурси и никога не се ангажирате във вътрешна търговия.
- Запознайте се с всички ограничения, които са приложими за Вас, защото Вашата роля в банката изисква да ги спазвате по всяко време.

“

*Когато си тръгвам от офиса, винаги премахвам от бюрото си важните документи и ги прибирам в шкафчетата си.*

Гласът на служителите

“

*Винаги грижливо преглеждам поредиците от имейли и приложения, преди да ги препратя, според класификацията на Azure Information Protection на имейли и документи.*



# Превенция на изпирането на пари, предотвратяване на финансирането на тероризма и финансови санкции

“

*Като финансова институция, която извършва банкови операции в целия свят, УниКредит е отговорен член на международната общност.*

*Ние не сме толерантни към съзнателното разрешаване нашите продукти или услуги да бъдат използвани за финансови престъпления където и да било по света.*

”



УниКредит Груп се ангажира да се бори срещу прането на пари и финансирането на тероризма, да спазва законодателството свързано със санкциите и съответните регулации към него, както и да се противопоставя на всяко поведение, което може да бъде определено или разбрано като подкрепящо финансовата престъпност.

Нашите процеси са така изработени, че да възпрепятстват лица с престъпни намерения да имат достъп до възможностите на банката, и да идентифицират и отстраняват такива лица. Нашата силна култура на риска се базира на принципа „да вършим правилните неща“ и подкрепя своевременното идентифициране и коригиране на слабостите в контрола.

Ние проследяваме тенденциите в бранша, за да гарантираме, че нашите контролни проверки се подобряват от опита на други институции за финансови услуги. Работим с правоприлагащи служби в юрисдикциите, в които развиваме бизнес, за да подкрепяме ефективните резултати в областта на правоприлагането.

**Всеки служител е лично отговорен за спазването на правилата на групата и чрез този ангажимент се придържа към поведение, насочено към:**



**Да бъдем с повишено внимание и да допринасяме за борбата срещу всички форми на икономическа престъпност, включително изпирането на пари и финансирането на тероризма, независимо от обстоятелствата или участващите заинтересовани лица.**



**Защита на групата срещу риска от изпиране на пари чрез анализиране на необичайното поведение на клиентите (от гледна точка на трансакции), както и всякаква потенциално подозрителна бизнес дейност.**



**Уверяваме се, че са извършени комплексна проверка и верификация, за да познаваме своите клиенти и използваните от тях продукти и услуги на групата.**



**Докладване на всяка подозрителна трансакция/взаимоотношения на висшето ръководство или на местния екип на Регулативен контрол.**



Като служители на УниКредит не трябва никога да извършваме трансакции, които биха могли да подкрепят опити за изпиране на пари или за предоставяне на финансиране на терористи.

УниКредит е създавала групови регулации свързани с правилното прилагане на политиката „Познавай своя клиент“, както и групови политики третиращи превенцията на изпирането на пари. Тъй като доверието играе голяма роля в нашия бизнес, трябва да разглеждаме всички клиенти и трансакции чрез рисков базирани подход и винаги да бъдем готови да идентифицираме сигнали свързани със съмнително клиентско поведение или рискови операции. Такъв тип клиенти и операции рядко са трудни за установяване, но познавайки груповите регулации, местното законодателство и актуалните банкови процедури е изключително малко вероятността да не бъдат идентифицирани събития и клиенти свързани с изпиране на пари/финансиране на тероризъм или опити за заобикаляне на финансови санкции, които своевременно да бъдат докладвани съгласно утвърдения ред. Въпреки че нашата основна цел е да обслужваме клиентите по най-добрия възможен начин, това не означава, че не трябва с повишено внимание да подхождаме чрез прилагане рисков базирани подход спрямо всички клиенти, както и да прилагаме разширена комплексна проверка спрямо клиентите принадлежащи към групата на високо рисковите.

Нашите служители и колеги трябва да бъдат запознати с **политиката за финансови санкции** на УниКредит и с всички свързани регулации, както и с вътрешно банковите регулации, които се прилагат към всички ежедневни дейности. В случай, че финансовите санкции се променят, както се случва в определени интервали от време, трябва да вземем предвид как тези промени могат да повлияят на нашите бизнес дейности.

УниКредит инвестира значително в автоматични решения, за да предотврати нарушаването на финансовите санкции. За да запазим УниКредит Груп и нейните клиенти колкото може по-сигурни, изключително важно е да подкрепяме нашата осведоменост за рисковете от финансови санкции, които могат да не бъдат прозрачни – установяването им изисква внимателен подход и пълно сътрудничество с експертите по въпроса.

# ПОВЕДЕНИЕ И СЪВЕТИ

**Опитвайте се да предвидите потенциални проблеми като следите как Вашата работа може да окаже влияние върху почтеността на пазара.**

- Уверете се, че работата Ви не нарушава вътрешните и външните регулации.

**Извършвайте идентификация и съмнителни трансакции и клиенти, съдържащи данни на клиенти, трансакции или действия, които потенциално са свързани със санкционирани държави, лица или забранени дейности.**

- Не разчитайте на настоящите си познания за санкциите, винаги проверявайте актуалността им и спазвайте политиките и приетите вътрешни регулации.
- За всякакви уточнения, които са Ви необходими, се обръщайте към отдел „Превенция на финансови престъпления“ към Управление „Регулативен контрол“

**Докладвайте всички съмнителни трансакции и клиенти, съдържащи данни за изпиране на пари или финансиране на терористични дейности.**

- Винаги прилагайте рисков-базиран подход при установяване и поддържане на клиентски взаимоотношения.
- Доверявайте се на процедури и сигнали, които могат да ви помогнат да идентифицирате изпиране на пари или други финансови престъпления.
- Оценявайте внимателно цялата налична информация и предприемайте действия за изготвяне на доклад за съмнителна/и операция/и, ако подозирате, че клиентът използва банката за пране на пари/ финансиране на тероризъм.

**Информирайте се за най-новите промени в регулациите.**

- Периодично проверявайте за промени в регулациите.
- Преминвайте регулярно всички задължителни обучения, информиращи за новостите в политики, вътрешни и външни регулации за превенция на изпирането на пари и финансови престъпления.
- В своята работа винаги се придържайте към ръководните насоки на регулатора.
- Напомняйте на колегите си за съществуващите внедрените мониторингови системи и контролните механизми за превенция на изпирането на пари.

“

***Винаги внимавам за възможните рискове и никога не ги подценявам.***

Гласът на служителите

“

***Веднъж докладвах случай на клиент, който депозираше големи парични суми – очевидно с прекомерна стойност спрямо неговия трудов статус.***

# Борба с подкупите и корупцията

“

*Участието в подкупи или корупционни дейности е в разрез не само с правилата на УниКредит. То е незаконно във всички юрисдикции и води до наказателно преследване.*

*УниКредит следва подход на нулева толерантност спрямо колеги и трети страни, които дават, предлагат, обещават, получават, приемат, искат или изискват незаконни плащания на държавни служители, клиенти, колеги, представители на медиите или който и да било друг.*

”



Рисковете от подкупи и корупция могат да възникнат в редица области, в които работим всеки ден – напр. подаръци и разходи за развлекателни дейности, взаимоотношения с длъжностни лица, роудшоута, използване на трети страни, предоставяне на стоки и услуги, практики за наемане и придобиване на компании. Вие отговаряте за предотвратяването, разкриването и докладването на подкупи и други форми на корупция, свързани с бизнеса на банката.

Подаръци под формата на пари в брой не се разрешават при никакви обстоятелства. Всяка бизнес сделка трябва да бъде осъществявана единствено за легитимни бизнес цели, а не с цел да повлияе на бъдещи бизнес решения на външни страни. Можем да започнем или подновим бизнес отношения с трета страна единствено при добро познаване на партньора и само ако отношенията са основани на легитимни цели.

Благотворителност или спонсорство не трябва да се предприема с цел привличане на конкретни бизнес сделки към групата. По същия начин не могат да се правят предложения за работа с цел да се окаже влияние върху бизнес резултати. В заключение, на колегите от УниКредит не е разрешено да предоставят дарения за политически каузи от името на УниКредит.

# ПОВЕДЕНИЕ И СЪВЕТИ

Не давайте, предлагайте, обещавайте, получавайте, приемайте, изисквайте или предизвиквайте настоявайте за подаръци за лична изгода.

- Винаги работете според най-високите стандарти за почтеност, етика и професионализъм.
- Ако имате някакви съмнения относно това дали да дадете или приемете подарък или не, проверете приложимите политики или се консултирайте с вашия мениджър.
- Избягвайте лични сделки, които биха могли да се възприемат като корупционни действия.

Докладвайте недопустимо поведение на Вашия мениджър без опасение от наказание или отмъщение.

- Бъдете уверени, когато докладвате неетично или незаконно поведение: отмъщението никога не се толерира.
- Поддържайте и насърчавайте конфиденциалност, за да подпомогнете създаването на среда, в която докладването винаги се възприема като правилното действие.
- Обръщайте внимание на лични ситуации, които могат да предизвикат конфликти на интереси.

Уважавайте и насърчавайте антикорупционните стандарти и политики. Бъдете добър пример за колегите ви.

- Споделяйте Вашите знания за антикорупционните правила с други, за да увеличите защитните сили на банката.
- Запознавайте се своевременно с развитието на регулациите и в по-широката банкова среда.
- Помагайте на колегите си със съвети винаги когато е необходимо.

“

*Често трябва да избягваме прекаленото сближаване с клиентите.*

Гласът на служителите

“

*Аз отказах предложение за билети за концерт, тъй като разбрах, че това би могло да се възприеме като акт на подкупване.*

# Защита на личните данни

“

*Живеем в дигитална епоха и информацията играе основна роля за бъдещия успех на УниКредит. В нашата група събираме и обработваме огромни количества данни и информация, превръщайки ги в отправна точка за нашите бизнес и оперативни дейности.*

*Нашите клиенти и контрагенти ни поверяват данните си, а способността ни да ги защитаваме и използваме правилно е от решаващо значение за работата ни като кредитна институция и дейност като финансова организация.*

”



Поверителността на данните е много важна за УниКредит – всеки в групата е отговорен за защитата на личната информация на нашите клиенти, както и на нашите собствени данни.

Като имаме предвид огромната стратегическа стойност на тези данни, сме разработили стриктни правила, които уреждат тяхното използване.

# ПОВЕДЕНИЕ И СЪВЕТИ

## Обработване на личните данни на клиентите по подходящ начин.

- Събиране, съхраняване и използване само на части от лични данни, които са строго ограничени до легитимни бизнес цели (принцип на ограничаване),
- Преди да обработвате лични данни, запитайте се защо се нуждаете от тях (принцип на необходима информация) и дали те се обработват по справедлив и прозрачен за клиента начин.
- Уверете се, че всяка информация, която обработвате, е вярна, пълна и актуализирана (принцип на точност).

## Насърчавайте информационната сигурност във всяка ситуация.

- Насърчавайте култура на киберсигурност и осведоменост относно рисковете,
- Винаги помнете, че съществува реален риск тези данни да бъдат откраднати или манипулирани,
- Бъдете нащрек и незабавно информирайте отговорните звена по сигурността в случай, че забележите нередности, които могат да са сигнал за потенциални хакерски атаки.

## Защита на клиентските данни от загуба, разрушаване и неупълномощен достъп или използване.

- Запазване на поверителността на личните и чувствителните данни; разкривайте ги само на колеги, които имат легитимна бизнес потребност,
- Винаги използвайте подходяща система за криптиране, преди да изпращате имейли и документи, особено извън организацията,
- Използвайте сигурни и упълномощени канали за споделяне на информация или данни за клиенти.

## Спазване на политиките на банката относно сигурността на информацията.

- Използвайте и управлявайте документите на клиентите по изисквания начин.
- Използвайте системата на вътрешната поща на банката и устройствата единствено за целите, позволени от политиките на банката.
- Вашият корпоративен имейл е единственият профил, който можете да използвате за изпращане или получаване на работни материали.
- Обърнете внимание на документите, които оставяте на бюрото си.
- Не забравяйте да заключите своя лаптоп, когато напускате бюрото си, дори и за кратко.

“

*Винаги обръщам внимание на моите клиенти относно реалните рискове от онлайн измами, и те ценят моите съвети.*

“

*Не използваме банковите приложения за лични цели.*

Гласът на служителите

# Специализиран речник

**Антимонополни правила:** Законодателство, което поддържа пазарната конкуренция на отворен пазар чрез регулиране на антиконкурентното поведение на дружествата. То забранява споразумения или злоупотреби от страна на фирми, насочени към ограничаване на свободната търговия и конкуренцията и гарантира, че потребителят може да се възползва от ниски цени, висококачествени продукти и услуги, голяма възможност за избор и дори по-голяма възможност за иновации.

**Органи:** Местни и международни надзорни организации, регулатори, публични/държавни органи като правителства и техни представители и съдебни данъчни органи.

**Превенция на изпирането на пари:** Изпирането на пари е дейност, целяща да прикрие незаконния произход на облагите от престъпна дейност и да създаде впечатлението, че техният произход е законен.

**Подкупи и корупция:** Обещаване, предлагане, даване, изискване, търсене, приемане или получаване на парични или други стимули, за да се повлияе върху получателите да осигурят неоснователно предимство за лицето, което ги предоставя.

**Клиент:** Група или лице, което използва услугите на дружествата от групата.

**Конфликти на интереси:** Конфликтите на интереси се отнасят до всеки въпрос, свързан с групата, нейните служители и/или заинтересованите страни, когато или групата или служителят са в състояние да упражнят професионалните си или официални правомощия, за да получат неправомерно предимство в полза на групата или за лична изгода (също потенциално в ущърб на групата), нанасяйки вреда на един или повече клиенти или групи от заинтересовани страни. Конфликт на интереси може да съществува дори ако не се е стигнало до неетичен или неуместен резултат, но въпреки това съществува възможност за възникване на неуместен резултат, което може да разклати доверието в групата.

**Защита на информацията:** Отнася се за регулаторната рамка, която урежда събирането, обработването, съхраняването и използването на лична информация в съответствие с правата, свободите и достойнството на лицето. Това се отнася по-специално до конфиденциалността на информацията, личната идентичност и правото на защита на личните данни.

**Сигурност на информацията:** Прилагане на технически и организационни мерки за сигурност с цел защита на поверителността, целостта и наличността на данните, както и правата и интересите на субекта на данните/собственика.

**Служители:** Всички лица, свързани чрез договор за работа и всички членове на изпълнителни, стратегически или контролни органи на УниКредит/дружество на групата.

**Финансови санкции:** Ограничаване на сделките със страни, дружества и лица при прилагане, освен другите, на финансови санкции от Европейския съюз (ЕС), Службата за контрол на чуждестранните активи (OFAC) към Министерството на финансите на САЩ, санкции на Обединените нации (ООН) и всякакви национални законодателни разпоредби в страни, в които са учредени дружества на групата.

**„Група“ или „групата“** се отнася за УниКредит, т.е. УниКредит СпА и принадлежащите ѝ дружества.

**Дружество от групата:** Юридическо лице, пряко или непряко контролирано от УниКредит С.п.А. (по-долу също „дружество от групата“, „дружество“, „компания“).

**Високи стандарти за професионално поведение:** Принципи, свързани с организационни ценности и убеждения, при спазването на които се насърчава поведение като доверие, подобаващо държане, почтеност и справедливост.

**Холдингово дружество:** УниКредит С.п.А. (по-долу наричано още „УниКредит“),

**Опознай своя клиент:** Комплексната проверка, която УниКредит/дружествата от групата трябва да извършват, за да идентифицират своите клиенти и да съберат информация, която се отнася за извършването на финансов бизнес с тях.

**Пазарни злоупотреби и пазарни манипулации:** Всяко поведение, което възниква във връзка с инвестиции, допуснати до търговия на пазара (или по отношение, на които е подадено искане за регистрация) и което включва търговия с вътрешна информация, неправилно разкриване на вътрешна информация, злоупотреба с информация, манипулиране на сделки, манипулиране на устройства, разпространяване на информация, която може да създаде невярно или подвеждащо впечатление, или заблуждаващо поведение, или изкривяване на пазара. Пазарната злоупотреба може да бъде както криминално, така и гражданско престъпление.

**Некоректни продажби:** Преднамерена, безразсъдна или небрежна продажба на продукти или услуги при обстоятелства, в които потенциалният клиент е подведен за характеристиките на продукта, или продуктът или услугата са неподходящи по отношение на потребностите на клиента.

**Тормоз:** Примери за тормоз, компрометиращи достойнството на колегите, могат да бъдат описани както следва: разпространяване на погрешни факти и слухове; нарушаване на личния живот на дадено лице; възлагане на безполезни задачи или неоправдано отменяне на отговорности; вербално насилие или унижение; заплашване с физическо насилие; социална изолация или постоянна несправедлива критика за представянето на дадено лице. Тормоз може да се наблюдава както между различни, така и в рамките на едни и същи йерархични нива.

**Политически дарения:** Всяко дарение от/на името на групата УниКредит/ дружество от групата, направено в брой или в натура, за подпомагане на политическа кауза. Даренията в натура могат да включват подаръци на имущество или услуги, рекламни или промоционални дейности, подкрепящи политическа партия, закупуване на билети за събития за набиране на средства, дарения за научноизследователски организации с близки сдружения с политическа партия и освобождаване на служители без заплащане за провеждане на политически кампании или за встъпване в длъжност.

**Финансиране на тероризма:** Означава предоставянето или събирането на финансови средства, осъществявано пряко или непряко по какъвто и да е начин с намерението те да бъдат използвани или със знанието, че те ще бъдат използвани, изцяло или частично, за извършване на терористични актове или за оказване на подкрепа на лица или групи лица, които искат да извършат тези действия.

**Неприемливо поведение:** Действие или бездействие по време на работа или свързано с нея и във връзка със заинтересовани лица на УниКредит, които са или биха могли да навредят или да застрашат групата и/или нейните служители, включително поведение, което е:

- Незаконно, непочтено или неетично (извън това, което се счита за правилно за отрасъла, в който работим, поведение, което може целенасочено да оцети едно или множество от заинтересовани лица);
- Нарушаване на закони и регулации;
- Неспазване на вътрешни правила.

**Заинтересовани лица на УниКредит:** клиенти, служители, инвеститори, регулатори, общности на УниКредит и свързаните с нея дружества.

