

«Дойче Банк»



Кодекс поведінки

Наш обов'язок заради довгострокового успіху



Повідомлення від нашого генерального директора З

«This is Deutsche Bank»

Єдина узгоджена концепція, що дає нам змогу дійсно діяти відповідно до нашої мети	4
Застосування та дотримання Кодексу	5

... Наша культура прагнень

Загальний огляд	6
Дотримання норм моралі	7
Цінування наших співробітників і зміцнення довіри на робочому місці	8
Обдумане прийняття рішень	9
Кожен є менеджером із ризиків	10
Обов'язки менеджера та компас лідерства	11
Відкрите висловлювання та порушення питань (включно з інформуванням про порушення)	12

... Наші люди

Особиста діяльність — Подарунки, розваги й особисті конфлікти	13
Особиста діяльність — Особисті операції з цінними паперами	14
Особиста діяльність — Особисті ділові інтереси та ліцензування працівників	15
Добробут	16
Охорона здоров'я та безпека праці	17

... Наші клієнти

Чесне ставлення до клієнтів, спілкування з клієнтами та розгляд скарг клієнтів	18
Захист і використання конфіденційної інформації	20

... Наш бізнес

Конфлікти інтересів	21
Комунікації, засоби масової інформації, соціальні мережі та взаємодія з нашими регуляторами	22
Захист інтересів нашого банку	24
Попередження та виявлення фінансових злочинів	27

... Наші спільноти

Сталий розвиток і дотримання прав людини	30
Справедливі й вільні ринки	33

Ключові контакти й ресурси

Додаткові вимоги та особливості в АТ «Дойче Банк ДБУ» (Україна)

35
36

Огляд

Повідомлення від Крістіана Сюінга, головного виконавчого директора



Від імені Правління я радий представити Кодекс поведінки «Дойче Банк».

Наша заява про мету допомагає нам прагнути бути якомога кращими в обслуговуванні наших клієнтів і забезпечувати стійке зростання для всіх зацікавлених сторін.

Кодекс поведінки є основою, на якій ми будуємо нашу мету. Він установлює наші стандарти поведінки, яких ми, як банківська установа, і всі наші співробітники повинні дотримуватися.

Бувши глобальною компанією та різноманітною інституцією, важко встановити єдиний усеосяжний стандарт для різних робочих середовищ. Кодекс не може врегулювати кожну ситуацію, яка може виникнути в правових і нормативних рамках, у яких працює «Дойче Банк».

Ми обслуговуємо наших клієнтів по всьому світу, пропонуючи широкий спектр продуктів і послуг у чотирьох напрямках діяльності: Корпоративний банк, Інвестиційний банк, Приватний банк і Управління активами.

Саме тому Кодекс — це не набір правил для конкретних ситуацій, а загальне керівництво. Успіх Кодексу залежить від кожного з нас, від нашої здатності використовувати здоровий глузд для орієнтування в деколи складному регуляторному середовищі, за потреби звертаючись за порадою. Критичні питання мають бути оперативно й належним чином передані на вищий рівень.

Як банк, ми несемо відповідальність перед нашими клієнтами, інвесторами, громадами й один перед одним. Завоювання та збереження довіри всіх наших зацікавлених сторін є фундаментальним принципом.

Наш Кодекс поведінки розроблено для того, щоб ми поводитися етично, сумлінно та відповідно до законів і нормативних вимог, що діють у всьому світі, а також політики та процедур «Дойче Банк». В основі всього цього лежить простий, але фундаментальний принцип: ми повинні чинити правильно і належним чином — слідувати тільки тому, що дозволено, недостатньо.

Ми хочемо створити відкрите й різноманітне середовище, де цінуються думки та висловлювання співробітників, і де успіх наших співробітників і банку будується на повазі, співпраці та командній роботі в обслуговуванні наших клієнтів, зацікавлених сторін і спільнот.

Правління та я очікуємо, що всі співробітники будуть особисто віддані впровадженню цього Кодексу в основу всього, що ми робимо. Ми розвиваємо культуру етичної поведінки. Для нас життєво важливо діяти відповідно до цих стандартів, щоб бути банком, який досягає стабільного успіху.

With deep dedication.

Christian Seuring

«This is Deutsche Bank»

Єдина узгоджена концепція, що дає нам змогу дійсно діяти відповідно до нашої мети



«This is Deutsche Bank» пояснює, чому ми тут, чого та як хочемо досягти.

Наша мета — причина існування «Дойче Банк»:

Прагнемо до тривалого успіху та фінансової безпеки наших клієнтів у країні та за кордоном

Наше бачення — перетворює нашу мету на реальну довгострокову ціль:

Global Hausbank: європейський чемпіон і перший вибір для наших клієнтів

Наша стратегія — це дорожня карта до успіху, яка перетворює бачення на реальність. Вона визначає, як ми можемо розвивати наші ключові переваги та зосереджується на основних напрямках розвитку:

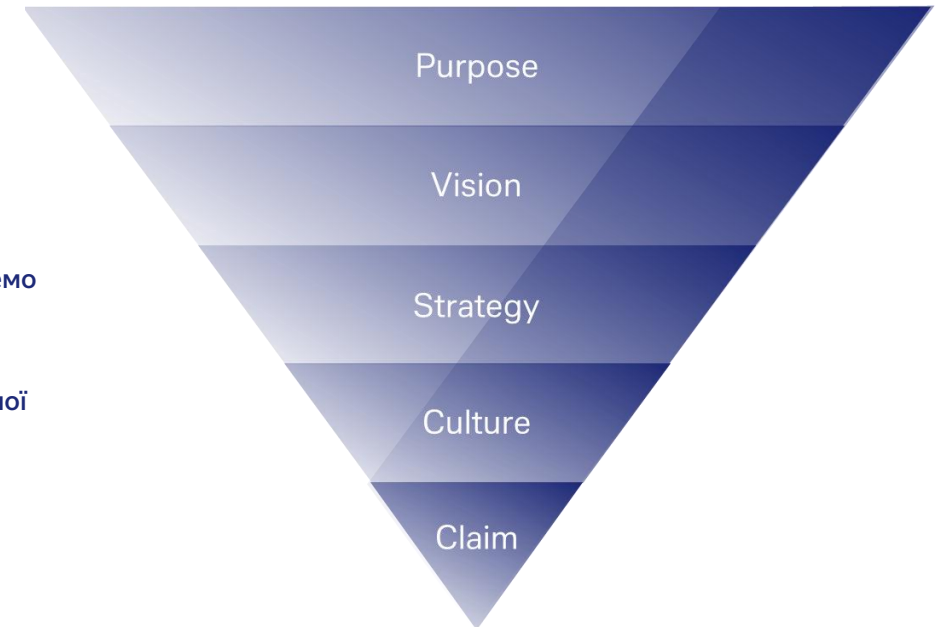
Бізнес-модель — Операційна модель — Глобальна пропозиція — Повернення капіталу

Наша корпоративна культура визначає, як ми прагнемо співпрацювати в Deutsche Bank, щоб досягати поставленої мети, реалізовувати наше бачення та впроваджувати стратегію.

Уповноважені досягати успіхів разом щодня

Наша вимога — це обіцянка, яку ми даємо нашим зацікавленим сторонам та один одному:

З глибокою відданістю



«This is Deutsche Bank», і зокрема наша культура прагнень, є основою нашого Кодексу поведінки.

Хоча він не охоплює всі ситуації, він супроводжуватиме нас через нові виклики, допоможе прийняти найкращі рішення та вчинити правильно.



«This is Deutsche Bank»

Застосування та дотримання Кодексу



Наш банк вимагає від усіх співробітників¹ дотримання відповідних законів, правил і норм, а також дотримання букви й духу цього Кодексу, нашої культури прагнень і відповідних керівних принципів і процедур («керівні принципи»).

Дотримання цього Кодексу є необхідним незалежно від вашого місця роботи.

Цей Кодекс і політика банку поширюються на вас і вашу діяльність. Ви повинні відображати ці принципи та нашу культуру прагнень у своїй щоденній роботі.

Недотримання цього Кодексу, тобто керівних принципів, які в ньому висвітлюються, а також будь-яких інших відповідних політик, застосовних законів і нормативних актів розглядатиметься як серйозне порушення ваших умов трудового договору та може призвести до дисциплінарних заходів аж до звільнення.

Питання

Алекс працює в Лондоні та має клієнта в ОАЕ. Алекс має чудовий продукт і вірить, що він ідеально підійде для потреб клієнта та майбутньої інвестиційної стратегії.

Алекс не знає про місцеві правила ОАЕ, тому звертається до відповідного спеціаліста з дотримання нормативно-правових вимог бізнес-напрямку (BLC), щоб перевірити, чи є якісь правила чи процедурні кроки, які потрібно враховувати для клієнтів ОАЕ. Партнер Алекса з BLC надає копію інструкцій для міжнародних транзакцій ОАЕ, щоб Алекс ознайомився із застосовними вимогами під час просування певних продуктів клієнтам в ОАЕ.

Чи діяв Алекс згідно з нашою культурою прагнень?

Відповідь: Так. Хоча це може призвести до затримки зв'язку з клієнтом, Алекс діяв відповідально, щоб переконатися, що їхня діяльність відповідає законодавчим, нормативним і політичним вимогам. Алекс також працював в партнерстві з BLC для пропозиції відмінного продукту, який, на думку Алекса, є найкращим для клієнта.

Питання

Сем працює в інвестиційному банку (IB) і хоче вести бізнес у Колумбії. Сем невпевнений у вимогах і наслідках оподаткування для групи загалом, тому вивчає Податкову стратегію та Податкові принципи і звертається до відділу оподаткування групи за консультацією.

Чи діяв Сем згідно з нашою культурою прагнень?

Відповідь: Так. Сем діяв відповідально, виконавши необхідну комплексну перевірку, щоб забезпечити дотримання чинного законодавства банку, а також спільно знайшов правильне рішення. Наш банк використовує систему контролю й управління, щоб забезпечити дотримання чинного податкового законодавства в усіх суттєвих аспектах, подавати точні податкові декларації та сплачувати суму податку.



ВИ ЗНАЛИ?

Усі останні версії керівних принципів нашого банку та цей Кодекс доступні на [Порталі політики](#) нашого банку.

Усі навчальні матеріали для онлайн-навчання можна отримати через [LearningHub](#).

Під час прийняття на роботу, а також періодично після цього, від вас вимагатимуть підтвердити, що ви обізнані, розумієте та погоджуєтесь дотримуватися цього Кодексу й інших керівних принципів.

Наш банк також підпадає під дію законів, правил і положень багатьох юрисдикцій, у яких ми ведемо бізнес через фізичну присутність, наявність ліцензії або через те, що наші клієнти перебувають у цій юрисдикції, і тому закони цієї країни можуть також застосовуватися.

)) Повідомляйте про проблеми.

Якщо у вас виникли запитання щодо очікуваних стандартів, законів, правил і положень, які на вас поширюються, зверніться до свого керівника, юридичного відділу, відділу дотримання нормативно-правових вимог, відділу боротьби з фінансовими злочинами (AFC), відділу оподаткування групи, відділу кадрів або інших відповідних підрозділів нашого банку.

Кодекс поведінки «Дойче Банк»

1. Співробітники, відповідальні за залучення сторонніх підрядників (TPC) або бізнес-консультантів (BC), повинні переконатися, що вони (TPC/BC) ознайомлені з цим Кодексом. Крім того, правління DB AG зобов'язалося дотримуватися букви та духу цього Кодексу.

Наша культура прагнень

Огляд



Можливість разом щодня ставати кращими.

Наша культура — це відображення нашої поведінки.

Вона є результатом вибору кожного — як себе вести щодня.

Мотиваційне повідомлення, чотири керівні принципи та 16 ключових моделей поведінки допомагають кожному зрозуміти, чого від нього очікують під час обслуговування клієнтів, виконання зобов'язань перед регулювальними органами, взаємодії один з одним і ефективного використання наших процесів і систем.

Культура прагнень стає рушійною силою індивідуальних і колективних зусиль, не обмежуючись словами на папері, а перетворюючись на досвід, що визначає наше ставлення до роботи. Поведінка відповідно до цієї культури забезпечує реалізацію нашої мети, досягнення бачення й виконання стратегії.

Детальніша інформація

[Culture narrative](#)

[Our Aspirational Culture – Intranet Page](#)

[Example positive and negative behaviours](#)

Культура прагнень	Прагнення довгострокового успіху та фінансової безпеки наших клієнтів як у країні, так і за її межами.			
	Можливість разом щодня ставати кращими			
Керівні принципи	Ми діємо відповідально, щоб викликати довіру, шляхом...	Ми мислимо комерційно для стабільних результатів шляхом...	Ми беремо на себе ініціативу для створення рішень шляхом...	Ми працюємо разом для досягнення найбільшого ефекту шляхом...
Критична поведінка	- Чесної поведінки - Прийняття відповідальності - Відкритого висловлювання думки та вміння слухати - Оцінки ризиків і засобів контролю	- Прагнення до відмінного обслуговування клієнтів - Оцінки довгострокового впливу бізнес-рішень - Розподілу часу та ресурсів за пріоритетом - Вжиття заходів обдуманого, але рішуче	- Створення нових можливостей - Оскарження статус-кво - Спрощення процесів - Довіри людям у прийняті рішення	- Прийняття діалогу та різноманітних поглядів - Розв'язання проблем у партнерстві - Визнання колективних досягнень - Справедливого ставлення до всіх
	Див. розділ «Дотримання норм моралі»	Див. розділ «Чесне ставлення до клієнтів» і «Обдумане прийняття рішень»	Див. розділ «Обдумане прийняття рішень»	Див. розділ «Цінування наших співробітників і зміцнення довіри на робочому місці»

Наша культура прагнень Дотримання норм моралі



Ми діємо відповідально, щоб викликати довіру, шляхом...

Чесна поведінка



Ми завжди поводимося чесно.

Це стосується взаємодії з нашими клієнтами, колегами та зацікавленими сторонами.

Коли виникають запитання, які виходять за рамки цього Кодексу, ми повинні керуватися тим, що є правильним і доречним, а не тільки тим, що дозволено або законно. І завжди визнавати й

ВИ ЗНАЛИ?

У разі суперечності між цим Кодексом і місцевими законами, правилами чи положеннями застосовуються більш обмежувальні положення.

Прийняття відповідальності



Ми відповідаємо за свої дії чи бездіяльність.

Це включає дотримання наших зобов'язань і своєчасне інформування про можливі проблеми, як тільки про них стає відомо.

Кожен із нас несе відповідальність за будь-які неналежні чи незаконні дії.

ВИ ЗНАЛИ?

Про вашу поведінку можна повідомити регуляторним органам, що зрештою може призвести до цивільних чи кримінальних санкцій або призупинення чи втрати вашої індивідуальної ліцензії/реєстрації, якщо це можливо.

Відкрите висловлювання та вміння слухати



Висловити свою думку — це завжди правильне рішення.

Дуже важливо мати сміливість піднімати складні теми та ставити запитання. Керівники, юридичний відділ, відділ дотримання нормативно-правових вимог, AFC або інші відповідні служби вживатимуть відповідних заходів після ескалації. Крім того, ви повинні інформувати про проблеми, перейшовши на вебсторінку для повідомлення про занепокоєння на dbnetwork, або звернувшись на гарячу лінію з питань доброчесності.

Ми всі повинні прислухатися до хвилювань інших; приділяти їм увагу, визнавати значущість і вживати подальших заходів для їхнього розв'язання.

Будь-яке зловживання своїм становищем у будь-якій формі не допускається:

Ви повинні завжди діяти виключно в інтересах «Дойче Банк». Ніколи не керуйтеся особистими інтересами. Сюди входить використання вашого статусу впливу, влади чи повноважень для переслідування (зокрема сексуального характеру) або знуцань з колеги, а також використання вашого становища для здійснення недоречного впливу або прояву необґрунтованого благовоління щодо особи, з якою вас пов'язують близькі особисті стосунки або родинні зв'язки.¹

Оцінка ризиків і засобів контролю



Діяти з дотриманням норм етики — це правильний спосіб ведення бізнесу.

Це відповідає інтересам наших клієнтів і зацікавлених сторін і має вирішальне значення для досягнення успіху в довгостроковій перспективі.

Приймаючи рішення та визначаючи відповідний курс наших дій, ми всі повинні залишатися в межах допустимого рівня ризику та встановлених обмежень.

Саме тому важливо розуміти, як зміни в нашому бізнесі породжують нові ризики; ми повинні постійно контролювати ефективність наших механізмів контролю та своєчасно й ефективно ескалювати питання, що виникають.

1. Близькі особисті стосунки включають романтичні або сексуальні стосунки працівника; особисті ділові, комерційні або фінансові відносини; спільне проживання; або фінансову залежність. Родинний зв'язок — це чоловік/дружина, цивільний партнер, сімейний партнер, діти або пасинки, батьки або свекрухи, рідні брати або сестра, дідусь, бабуся, тітка, дядько, двоюрідний брат або сестра, племінник або племінниця.

Наша культура прагнень

Цінування наших співробітників і формування довіри на робочому місці



Ми співпрацюємо та ставимося до всіх справедливо, з повагою та вдячністю.

Взаємна повага є основою розвитку довіри та роботи в партнерстві. Ось чому ми не допускаємо нешанобливої поведінки, дискримінації чи переслідувань, включаючи сексуальні домагання, або будь-якої погрозової, ворожої чи образливої поведінки.

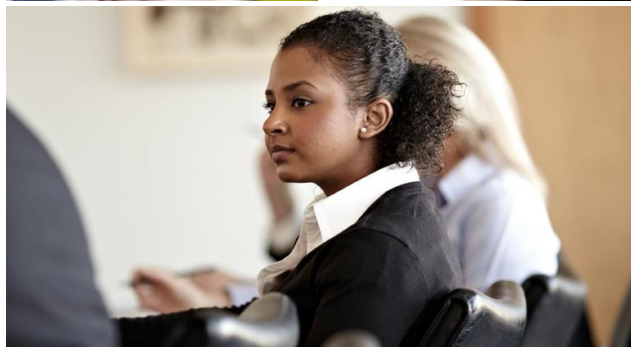
Ми працюємо разом без дискримінації за ознаками раси, кольору шкіри, статі, національного походження, етнічного походження, віку, релігії, обмежених можливостей, сімейного стану, вагітності, сексуальної орієнтації, гендерної ідентичності та самовираження, громадянства чи будь-якої ознаки, що захищається законом.

Ми віримо, що різноманітність серед співробітників з їхніми різноманітними поглядами, талантами та внесками збагачує нашу взаємодію з клієнтами, наше робоче життя та спільноти, у яких ми живемо та працюємо.

Ми дотримуємося всіх чинних законів, які забезпечують рівні можливості та можливості просування по службі для всіх осіб.

Ми прагнемо розв'язувати скарги, пов'язані з працевлаштуванням, якомога швидше та максимально конфіденційно та з повагою до наших працівників.

Ми не допускаємо помсти будь-кому за скаргу, пов'язану з працевлаштуванням, або співпрацю з розслідуванням щодо дискримінації чи переслідування.



Повідомляйте про проблеми.

Якщо ви бачите, що хтось зі співробітників не відповідає цим стандартам, або ви зазнаєте дискримінації, переслідувань чи іншої невідповідної поведінки, радимо повідомити про це.

Крім висловлення своєї думки й уважного слухання, ви можете активно поводитись таким чином, щоб запобігти дискримінації, переслідуванням і помсті щодо колег:

Прийняття діалогу та різноманітних поглядів	Розв'язання проблем у партнерстві	Визнання колективних досягнень	Справедливе ставлення до всіх
---	-----------------------------------	--------------------------------	-------------------------------

Це означає:

- Бути доступним, інклюзивним, чуйним і емпатичним
- Вислуховувати людей, визнавати їхні занепокоєння і реагувати на них
- Бути цікавим, шукати та вивчати з різних точок зору; приймати рішення на основі заслуг
- Враховувати місцеві практики та звичаї, які можуть впливати на прийняття рішень
- Співпрацювати з підрозділами та регіонами, протидіючи менталітету ізоляції; активно створювати різноманітні команди та долучатися до них
- Поважати та цінувати людей за їхній внесок

Дізнайтеся більше про:

[Мікросайт DEI](#)

Щоб отримати вказівки щодо домагань, прочитайте відповідний розділ у своєму довіднику для співробітників на HR Connect.

Наша культура прагнень

Обдумане прийняття рішень



Ми беремо на себе ініціативу для створення рішень, приймаючи правильне рішення, і мислимо комерційно для стабільних результатів.

Незважаючи на те, що цей Кодекс застосовується до кожного співробітника в усьому світі та підтримується політикою та процедурами «Дойче Банк», він не може охопити кожну ситуацію.

У тих випадках, коли відповідь не регулюється законом або нашою політикою, нам необхідно звернутися до здорового глузду й застосувати зважений підхід до прийняття рішень.

Чотири основні запитання допоможуть нам виробити розумне судження:



Ми продовжуємо проявляти ініціативу шляхом...

Чи створюємо ми нові можливості?

Чи спрощуємо ми процеси?

Чи ставимо ми під сумнів статус-кво?

Чи довіряємо ми людям приймати рішення?

Це означає, наприклад:

- Збільшення взаємодії з клієнтами шляхом пропозиції нових і відповідних продуктів
- Обмін передовим досвідом із колегами в усьому світі
- Розуміння нашої ролі в процесі та наслідків впливу
- Порушення традиційного мислення через вивчення навколишнього середовища за межами нашого безпосереднього контексту
- Делегування рішень колегам із відповідним досвідом

Ми мислимо комерційно, щоб досягати стійких результатів шляхом...

... оцінка довгострокового впливу бізнес-рішень.

... розподіл часу та ресурсів за пріоритетом

... діючи обдумано, але рішуче

Це означає, наприклад:

- Оцінка доречності кожної взаємодії з будь-яким клієнтом
- Ухвалення зважених рішень з урахуванням бізнес-інтересів і можливих ризиків.
- Ефективна робота в рамках погоджених бюджетів
- Реалістична оцінка часу й зусиль, необхідних для виконання завдань.
- Усунення перешкод для своєчасного прийняття рішень
- Дотримання застосовних законів і керівних принципів.
- Ухвалення рішень на основі своєчасних і достовірних доказів.
- Оцінка впливу рішень на клієнтів, продуктивність і корпоративну культуру.

Наша культура прагнень

Кожен є менеджером із ризиків



У «Дойче Банк» кожен із нас відіграє певну роль у створенні сильнішого, стійкішого та сталішого банку.
Ми прагнемо розвивати культуру чіткого усвідомлення ризиків і відповідальності, де всі співробітники діють як менеджери з ризиків.

Наш найсильніший захист — це ви.

Ми всі повинні бути менеджерами з ризиків. Це означає відповідальність не лише за себе, свою команду, напрямок діяльності чи інфраструктуру, а й за банк загалом.

Щодня ми наражаємося на широкий спектр ризиків. Ці ризики можуть вплинути на наших працівників, наших клієнтів, наші доходи та нашу репутацію.

Якою б не була ваша роль, ваші рішення та дії несуть ризик. Ми зменшуємо ці ризики, установлюючи правильні засоби контролю, процеси та системи, але нам все одно потрібно, щоб ви діяли зважено та відповідально.

Схильність до ризику

- Прийняття ризиків є невіддільною частиною банківської діяльності. Ми повинні чітко розуміти рівень ризику, який готові та здатні прийняти. Схильність до ризику встановлює Правління.

Виявлення ризиків

- Ми повинні усвідомлювати ризики, пов'язані з нашою сферою діяльності, включно з виявленням будь-яких нових ризиків.

Пом'якшення ризиків і управління ними

- Ми повинні активно керувати нашими ризиками, щоб переконатися, що залишаємося в межах схильності до ризику.
- Для цього ми використовуємо техніки зниження ризиків і системи внутрішнього контролю, як-от: перевірка за принципом «чотирьох очей», затвердження керівником, погодження комітетом, звірка угод, нагляд за дотриманням нормативно-правових вимог і моніторинг транзакцій.

Відповідальність за ризики, вимірювання та звітування

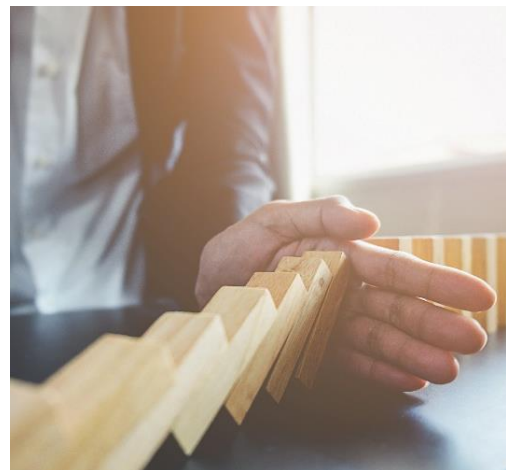
Ми працюємо за моделлю 3 ліній захисту. Це означає, що кожен підрозділ несе відповідальність за управління своїм профілем ризиків — 1-ша лінія захисту. Функції контролю типів ризиків (2-га лінія захисту, як-от фінанси, управління ризиками, боротьба з фінансовими злочинами та дотримання нормативно-правових вимог) установлюють мінімальні стандарти контролю, яких повинні дотримуватися власники ризиків і контролю. Вони також кидають виклик 1-й лінії захисту, щоб гарантувати, що ми працюємо в межах схильності до ризику. Аудит — наша 3-тя лінія захисту.

Питання

Ніа хоче укласти угоду з давнім клієнтом, який має успішний послужний список. Угода була б заснована на схильності до ризику, але могла б принести банку великі гроші. Ніа переконана, що це буде успішна угода, і незначні порушення обмежень можна врегулювати.

Чи діє Ніа згідно з нашою культурою прагнень?

Відповідь: Ні. Ніа не повинна укладати угоди, виходячи за межі схильності банку до ризику. Вона повинна діяти **відповідально**, ретельно оцінювати всі ризики та працювати в рамках нашої системи контролю.
Ми повинні оскаржити обґрунтованість дій нашого колеги та повідомити про наші занепокоєння. Ніа має бути відкрита для обговорення, оскільки наша мета — **спільна робота для досягнення більш значного результату**.
Ми повинні враховувати встановлені обмеження та вживати превентивних заходів, щоб уникнути порушень, **підходити до оцінки ризиків суворо, з орієнтацією на майбутнє та комплексно**.
Ми зобов'язані повідомити про матеріальні ризики вищому керівництву та **поговорити, якщо це здається неправильним, зупинитися та звернутися за порадою**.



ТИП РИЗИКУ

Кредитний, ринковий, ліквідний, модельний, репутаційний та операційний ризики (включаючи ризики фінансових злочинів, комплаєнсу, IT, інформаційної безпеки, взаємодії з третіми сторонами тощо)...

Керівні принципи та посилання

[Політика щодо управління ризиками](#)
[Структура контролю дотримання нормативно-правових вимог](#)
[Керівник департаменту управління ризиками](#)

Наша культура прагнень

Обов'язки менеджера з ризиків і компас лідерства



Компас лідерства скеровує менеджерів бути взірцем для наслідування, формувати культуру й розкривати потенціал співробітників шляхом...

... установлення стандартів правильної поведінки. Менеджери:

- створюють довіру та надійність, коли демонструють послідовність слів і дій та демонструють їх на практиці;
- гарантують, що стратегія та бачення стають частиною повсякденної роботи;
- наглядають за діяльністю та поведінкою співробітників, забезпечуючи наявність відповідної системи контролю, розробленої відповідно до застосовних політик і нормативних вимог.

... формування продуктивного середовища. Керівники...

- заохочують і зміцнюють бажані культурні моделі поведінки;
- допомагають впроваджувати наші керівні принципи в повсякденну практику;
- відповідають за створення інклюзивного та різноманітного робочого середовища, що приваблює й утримує найкращих співробітників, а також сприяє інноваціям, розв'язанню проблем і успішній реалізації завдань.

... підтримуючи та розширюючи можливостей своїх працівників. Менеджери:

- щодня віддають усе найкраще, спільно навчаючись і розвиваючись;
- відкрито спілкуються, виявляють інклюзивність і надають регулярний зворотний зв'язок;
- визнають і заохочують позитивну поведінку, а також швидко втручаються в разі неналежної поведінки;
- можуть бути притягнуті до відповідальності за дії або бездіяльність підлеглих.

Ми працюємо спільно.

Створіть середовище, у якому цінується співпраця, щоб домогтися максимального ефекту, усуваючи бар'єри й думаючи за межами кордонів своєї команди. Заохочуйте активну участь, шукайте різноманітні думки й розв'яжіть проблеми в партнерстві. Відзначайте колективні досягнення.

Ми шукаємо й надаємо зворотний зв'язок.

Регулярно запитуйте зворотний зв'язок і реагуйте на нього, щоб підвищити ефективність лідерства. Демонструйте, що зворотний зв'язок вітається та цінується. Надавайте конструктивний зворотний зв'язок із ясністю, співпереживанням і повагою, щоб спонукати інших прагнути досконалості. Забезпечуйте регулярний зворотний зв'язок зі своєю командою.

Ми проявляємо ініціативу.

Створіть середовище, де процвітає ініціатива й народжуються рішення. Надайте людям можливість конструктивно кидати виклик статус-кво, приймати рішення, генерувати нові ідеї та спрощувати процеси для досягнення кращих результатів в інтересах наших клієнтів і зацікавлених сторін.

Ми маємо час, щоб керувати й надихати.

Приділяйте якісний час своїм співробітникам, розуміючи їхні потреби. Наставляйте та підтримуйте, щоб допомогти їм реалізувати їхній потенціал. Зрозумійте вирішальну роль управління талантами для загального успіху. Розвивайте міцний резерв талантів і майбутніх лідерів. Підтримуйте свою команду й усвідомлюйте свою відповідальність перед нею.

Ми діємо відповідально.

Створіть середовище, де правильні вчинки винагороджуються та сприяють зміцненню довіри. Сприяйте тому, щоб ваші співробітники брали на себе відповідальність. Застосовуйте проактивний підхід до оцінки ризиків і контролю, забезпечуючи прозорість, справедливість і чесність своїх дій. Слухайте й реагуйте, коли співробітники висловлюють свої думки.

Ми прискорюємо навчання та зростання.

Надавайте пріоритет навчанню для забезпечення стійкої ефективності, а не короткострокової переваги. Будьте віддані особистому розвитку. Розвивайте інтелектуальну цікавість, експериментування та обмін знаннями, щоб ваша команда могла впевнено адаптуватися до змін, використовувати можливості та долати складні ситуації.

Ми мислимо комерційно.

Створіть умови, у яких співробітники можуть забезпечувати стійкі результати й відмінний досвід роботи з клієнтами. Переконайтеся, що члени вашої команди залишаються поінформованими та здатні оцінювати довгострокові наслідки бізнес-рішень. Рационально розподіляйте час і ресурси команди, ухвалюючи оперативні та продумані рішення.



Ми створюємо відчуття причетності.

Формуйте інклюзивний і психологічно безпечний робочий простір, цінуючи розмаїття поглядів і досвіду. Використовуйте різноманітність мислення для стимулювання інновацій. Підтримуйте добробут вашої команди, проявляйте емпатію та зміцнюйте стійкість організації через залученість співробітників і їхню задоволеність роботою.

Щоб ознайомитись із повною версією «Компаса лідерства», [натисніть тут](#)

Наша культура прагнень

Відкрите висловлювання та порушення питань (включно з інформуванням про



Ми прагнемо створити культуру, де кожен має право висвітлювати потенційні проблеми, не боячись покарання. Ми всі повинні вжити відповідних заходів для розв'язання цих проблем.

Ваша відповідальність

Ви зобов'язані повідомляти про підозри у злочинній діяльності з боку банку, його співробітників, клієнтів або третіх осіб.

Приклади злочинної діяльності включають: порушення антимонопольного законодавства, хабарництво, корупцію, шахрайство, ринкові зловживання та відмивання грошей.

Закликаємо повідомляти та очікується, що ви будете повідомляти про будь-які занепокоєння, пов'язані з можливими порушеннями законів, правил, положень, керівних принципів і з конфліктом інтересів.

Ви зобов'язані інформувати про проблеми негайно, незалежно від бізнес-тиску або інших чинників.

Якщо щось здається неправильним, зупиніться, зверніться за порадою, а в разі сумнівів — перейдіть до більш серйозних дій.

ВИ ЗНАЛИ?

Ніщо в цьому Кодексі (або в інших документах) не має на меті заборонити вам повідомляти про проблему відповідному регулюючому або наглядовому органу або обмежити в цьому. Ви не зобов'язані повідомляти нас про це заздалегідь.

Конфіденційність має першочергове значення

Усі ескалації, особливо пов'язані з потенційними порушеннями, обробляються настільки конфіденційно, наскільки це можливо, відповідно до необхідності розслідування й усунення проблем, а також із дотриманням чинних законів і правил.

Заборона на заходи у відповідь

Помста означає будь-які негативні дії, вжиті проти особи через те, що вона повідомила про таке розслідування або брала участь в розслідуванні.

Ми забороняємо переслідування осіб, які повідомляють про проблеми, незалежно від того, про кого йдеться у повідомленні. Особи, які вдаються до переслідувань, підлягають дисциплінарному покаранню аж до звільнення з роботи. Менеджери також можуть бути притягнуті до відповідальності за поведінку осіб, які перебувають під їхнім керівництвом і вдаються до дій у відповідь.

Посилання

Система звітності телефоном: +49 (0) 30-20867999

Номери телефонів для певних країн доступні [тут](#)

[Гаряча лінія з питань доброчесності](#)

[Головна сторінка для повідомлення про занепокоєння](#)

[Speak Up Confidential — домашня сторінка \(sharepoint.com\)](#)

[Політики повідомлення про занепокоєння \(включно з Політикою корпоративного інформування\)](#)

[Політика щодо повідомлення про порушення та відкритого висловлення занепокоєнь](#)



Використовуйте ці канали для ескалації ситуації

Існують різні внутрішні канали, за допомогою яких можна повідомити про потенційну неправомірну поведінку або етичні проблеми.

- **Гаряча лінія з питань доброчесності** — цією гарячою лінією керує Центральний підрозділ із питань корпоративного інформування (WBCF). Весь персонал може конфіденційно висловити занепокоєння, зокрема, що
- стосується неналежної поведінки. Гаряча лінія з питань доброчесності також надає можливість анонімного повідомлення про порушення.
- Для повідомлення про проблеми також можна звернутися **безпосередньо** до:
 - вашого керівника;
 - вашого начальника відділу або бізнес-консультанта з відділу кадрів;
 - відділу дотримання нормативно-правових вимог, AFC або юридичного відділу.

Питання

Хуан дізнається, що його колега, можливо, поводить себе в такий спосіб, який може розцінюватися як сексуальне домагання щодо молодшого співробітника. Хуан негайно повідомляє про це через [гарячу лінію з питань доброчесності](#).

Чи правильно вчинив Хуан?

Відповідь: Так. Наша система висловлювань і корпоративного інформування охоплює не лише випадки неправомірної поведінки, пов'язані з робочими процесами. Нематеріальні зловживання, як-от переслідування та дискримінація, негативно впливають на наш персонал, клієнтів і репутацію. Така поведінка також може бути ознакою інших неправомірних дій. Важливо швидко виявити й усунути таку поведінку.

Наші люди

Особиста діяльність — Подарунки, розваги й особисті конфлікти



Ми діємо відповідально, щоб зміцнювати довіру. Ми поводимося чесно та несемо відповідальність за свої дії.

Співробітники зобов'язані повідомляти про будь-який потенційний або фактичний конфлікт інтересів.

Уникання розголошення інформації про особисті конфлікти може призвести до дисциплінарних стягнень.

Наприклад, якщо у вас є тісні особисті стосунки з постачальником, клієнтом або колегою, про це необхідно повідомити.

Існують також інші обставини, коли банк зобов'язаний накладати обмеження та/або вимоги до працівників. Це:

- Ділові витрати; наприклад подарунки та розваги
- Внески на потреби політичних об'єднань
- Особисті операції з цінними паперами (торгівля працівників)
- Види діяльності
- Попередження поліції, кримінальні й регуляторні розслідування

Ділові витрати – подарунки та розваги

Ми не пропонуємо та не приймаємо подарунки або розваги, які можуть створити фактичний або передбачуваний конфлікт інтересів або видимість неналежного впливу на ділові рішення. На практиці це означає, що будь-які подарунки чи розваги є розумними, пропорційними та надаються із законною діловою метою.

Питання

Кая працює на Deutsche Bank у Сполучених Штатах. Син Каї після коледжу повертається додому. Син зараз безробітний, але має невеликі заощадження. Він політично активний і бажає пожертвувати з власних заощаджень кандидату на пост губернатора. Каау реєструє це в системі керування політичною діяльністю (PAMS), щоб отримати попередній дозвіл від відповідальної ABC команди.

Чи правильно вчинила Кая?

Відповідь: Так. Кая вчинила правильно, діючи відповідно до принципів корпоративної культури, спрямованої на дотримання встановлених норм. Вона повідомила про ситуацію відповідальній команді ABC, продемонструвавши обізнаність про вимоги Політики США щодо політичної діяльності та лобізму. Ці вимоги поширюються також на близьких родичів співробітників Deutsche Bank. Завдяки цьому, Кая допомогла банку уникнути можливих санкцій, штрафів або інших заходів впливу, які могли б бути застосовані до DB.

Питання

Ліан особисто зустрічається з потенційним клієнтом, перш ніж укласти договір. Клієнт уже організував проїзд і проживання. Після прибуття Ліан повідомляє потенційному клієнту, що вони заселилися в 5-зірковий готель класу люкс, де всі страви та напої оплачуються банком. Ліан не узгодив це і не повідомив про це свого безпосереднього керівника.

Чи правильно вчинив Ліан?

Відповідь: Ні. Ліан вчинив неетично. Його дії, особливо під час переговорів за контрактом, можуть бути розцінені як спроба вплинути на процес. Це порушує правила банку, суперечить стандартам поведінки та може завдати шкоди репутації.

Лобістська діяльність та політичні взаємодії

Наш банк є політично нейтральною організацією, не займається політичною агітацією та не здійснює пожертви на користь політичних партій або виборчих кампаній. Якщо ви ведете діалог з державними органами з питань, що стосуються вашого бізнесу, будь-яке спілкування має здійснюватися чесно й точно. Вам заборонено здійснювати будь-яку лобістську діяльність або представництво інтересів від імені Deutsche Bank (включаючи вплив на майбутнє законодавство та політику) без попереднього погодження з командою Government and Public Affairs (GPA).

- Якщо ви берете участь у політичній діяльності в особистій якості, ви несеете відповідальність за те, щоб вона була повністю відокремлена від ваших обов'язків як працівника. Кошти або ресурси нашого банку (включаючи час) не можуть використовуватися з політичною метою.

Попередження поліції, кримінальні й регуляторні розслідування

- Якщо ви отримуєте попередження від поліції або стаєте об'єктом кримінального чи регуляторного розслідування, якщо це дозволено законом, ви повинні негайно повідомити про це свого місцевого менеджера з персоналу.
- Потім місцевий менеджер із персоналу повідомить відділ кадрів і юридичний відділ Групи, а також будь-які інші відповідні зацікавлені сторони, якщо це необхідно.

Керівні принципи та посилання

[Боротьба з хабарництвом і корупцією — Порядок здійснення бізнес-витрат](#)

[Політика щодо конфліктів інтересів — Група «Дойче Банк»](#)

[US Political and Lobbying Guidance](#)



Наші люди

Особиста діяльність – Особисті операції з цінними паперами



Ваша особиста торгова діяльність має відповідати юридичним і нормативним вимогам, щоб уникнути навіть видимості інсайдерської торгівлі та/або інших потенційних конфліктів. Ми можемо ефективно запобігати таким ситуаціям, якщо ви діятимете відповідно до *Керівних принципів щодо особистих операцій із цінними паперами*.

Особисті операції з цінними паперами (торгівля працівників)

Інтереси банку та його клієнтів вище наших особистих інвестиційних інтересів.

Поводитися сумлінно означає завжди розкривати інформацію про свою особисту інвестиційну діяльність відділу дотримання нормативно-правових вимог.

Згідно з керівними принципами ви зобов'язані отримувати попереднє погодження перед здійсненням торгів для своїх особистих або пов'язаних рахунків, зареєстрованих на ваше ім'я, на вашу користь або якщо ви маєте право здійснювати угоди або приймати рішення.

Ця вимога щодо попереднього дозволу/розголошення інформації включає операції з приватними інвестиціями (PIT), які є фінансовими інвестиціями або продуктами, які не котируються/торгуються на жодній біржі.

Установлені процеси та засоби контролю спрямовані на належне виконання вашої особистої інвестиційної діяльності.

Дотримання керівних принципів щодо особистих операцій із цінними операціями допомагає захистити наших клієнтів, працівників та репутацію банку. Усі ми зобов'язані дотримуватися норм моралі.

ВИ ЗНАЛИ?

- Відділ дотримання нормативно-правових вимог має Sharepoint для всіх тем, пов'язаних з особистими операціями з цінними паперами.
- Тут можна також знайти огляд фінансових продуктів, які потребують попереднього оформлення.



Питання

Домінік працює у відділі інфраструктури та хоче інвестувати в декілька акцій. Не будучи впевненою, чи потрібне попереднє узгодження для цього продукту, Домінік звертається за роз'ясненнями до відділу дотримання нормативно-правових вимог.

Чи чесно поводитися Домінік?

Відповідь: Так. Домінік вчинила відповідально, звернувшись за роз'ясненнями, коли не зрозуміла застосовність Керівних принципів щодо особистих операцій із цінними паперами (PAD). Домінік діяла прозоро та з дотриманням принципів чесності.

Питання

Юкі, колега з Корпоративного банку, і Бен з Інвестиційного банку – близькі друзі. Бен розповів Юкі про майбутню подію в компанії, зареєстрованій на біржі. В очікуванні швидкого повернення Юкі купує акції через один зі своїх розкритих брокерських рахунків.

Чи дотримувалися Юкі та Бен нашої політики?

Відповідь: Ні. Ні Юкі, ні Бен поводитися неетично. У той час як Юкі зосереджувався на своїх короткострокових прибутках, Бен порушив принцип «необхідно знати», поділившись цією ціною інформацією.

Керівні принципи та посилання

Керівні принципи щодо особистих операцій із цінними паперами – Група «Дойче Банк».



Наші люди

Особиста діяльність — Особисті ділові інтереси та ліцензування працівників



Ми діємо відповідально, щоб зміцнювати довіру. Ми поводимося чесно та несемо відповідальність за свої дії.

Особисті ділові інтереси (Діяльність за межами Банку)

Від вас очікується, що ви докладатимете всі свої зусилля на користь нашого банку.

Особисті ділові інтереси (ОДІ) — це певні інтереси чи види діяльності, якими працівники займаються поза своєю роллю у нашому банку, незалежно від того, чи вони оплачуються. До них зазвичай належать посади у зовнішніх організаціях, як-от членство у радах директорів чи партнерства, зовнішня/інша зайнятість чи позиції впливу. Було встановлено мінімальні стандарти, щоб уникнути чи врегулювати конфлікти з будь-якими ОДІ та обов'язками працівника, щоб захистити наш банк і його персонал від репутаційного ризику, уникнути втручання у виконання ваших обов'язків перед нашим банком, а також допомогти Глобальному офісу з питань конфліктів з ідентифікацією та запобіганням або пом'якшенням конфліктів. Ви зобов'язані повідомляти інформацію та отримувати погодження перед залученням чи згодою на участь в ОДІ через [GECCo](#), якщо це прямо не передбачено винятком у політиці щодо ОДІ. Про наявні ОДІ, якими ви все ще займалися після приєднання до нашого банку, необхідно повідомити протягом 30 днів після отримання початкової атестації відповідності.



Кодекс поведінки «Дойче Банк»

Питання

Саєд хоче створити приватну компанію для здачі в оренду невеликого магазину.

Чи потрібно Саєду розкривати ОВІ в [GECCo](#)?

Відповідь:

Так. Якщо Саєд має намір створити компанію з другом/партнером, який не є членом сім'ї, для цього потрібен попередній дозвіл і цю інформацію необхідно повідомити через [GECCo](#).

Марк хоче працювати водієм Uber приватного найму. Чи потрібно Марку отримувати попереднє погодження для ОДІ у [GECCo](#)?

Відповідь: Ні, якщо Марк відповідає критеріям виключення, визначеним у політиці щодо ОДІ, включаючи будь-які вимоги, специфічні для країни та/або бізнесу.

Примітка. Співробітники **ПОВИННІ** отримати офіційне спогодження від Глобального офісу з питань конфліктів, перш ніж обіймати посаду, брати участь у діяльності або бути залученим до інших видів діяльності, якщо це спеціально не передбачено винятком у політиці щодо ОДІ.

Питання

Лі нещодавно прийшов у «Дойче Банк» з конкурентної фірми в тому ж регіоні. У своїй старій фірмі Лі отримав ліцензію місцевого регулятора, тому починає взаємодіяти з клієнтами.

Чи має Лі право взаємодіяти з клієнтами?

Відповідь: Ні, ліцензії Лі не переносяться автоматично під час переходу з однієї фірми в іншу. Перш ніж розпочати регульовану діяльність, як-от взаємодія з клієнтами, Лі має проконсультуватися з місцевим відділом ліцензування працівників або відповідним законодавством, щоб переконатися в наявності відповідної ліцензії.

Ліцензування працівників

У багатьох юрисдикціях є вимоги щодо ліцензування працівників, які особи повинні виконати, перш ніж займатися регульованою діяльністю, наприклад, продаж і проведення операцій із фінансовими продуктами. Ліцензії не переносяться автоматично під час переходу співробітника з однієї компанії до іншої.

Щоб зрозуміти, які вимоги пред'являються до вашої посади, ознайомтеся з Глобальною політикою ліцензування та реєстрації співробітників.

Крім того, місцева політика ліцензування працівників надасть вам детальну інформацію про юрисдикції, у яких вам потрібні ліцензії.

Ви несеєте відповідальність за те, щоб у вас була відповідна ліцензія, необхідна для виконання ваших обов'язків. Якщо у вас виникли запитання або потрібна додаткова інформація, зверніться до свого менеджера й відділу дотримання нормативно-правових вимог.

Керівні принципи та посилання

[Політика щодо особистих ділових інтересів — «Дойче Банк»](#),

[Глобальні керівні принципи ліцензування та реєстрації працівників](#)

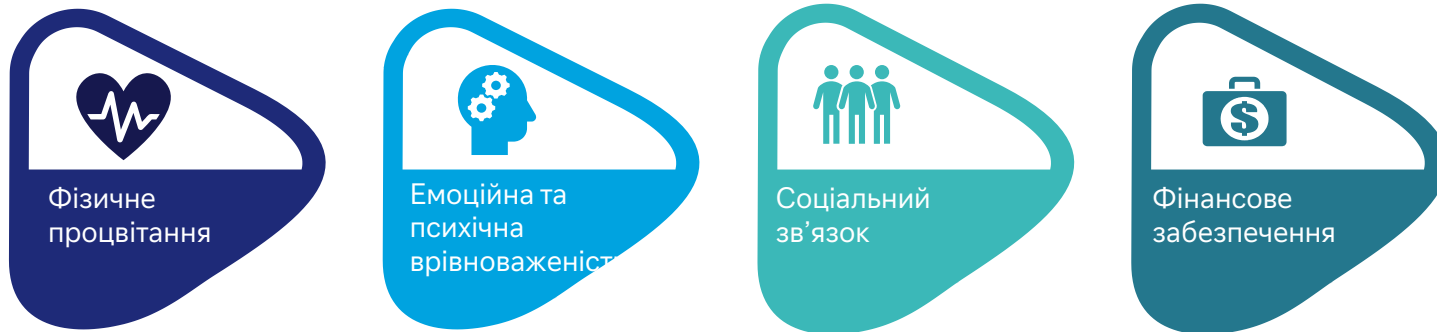
[Employee Licensing SharePoint site](#)



У «Дойче Банк» здоров'я та добробут є основою нашої культури.

«Дойче Банк» прагне створити сприятливе для здоров'я та дбайливе робоче середовище, де ви зможете бути собою, відчувати підтримку та задоволення, щоб працювати з максимальною віддачею та успішно розвивати кар'єру. Ми хочемо надихати вас ставити на перше місце свій добробут і заохочувати своє оточення до цього.

Здоров'я та добробут ґрунтуються на повсякденних звичках і охоплюють такі чотири виміри:



Банк постійно працює над узгодженням своїх пропозицій добробуту з портфелями пільг, ініціативами у сфері різноманітності, рівноправності та інклюзії (DEI), новою гібридною моделлю роботи, а також програмами з розвитку талантів і лідерства. Серед них — адаптоване для менеджерів електронне навчання [«Майстерність сучасного управління» \(Mastering Modern Management\)](#). Мета полягає в тому, щоб ділитися передовим досвідом в усій організації, залучати всіх зацікавлених сторін і зробити добробут невіддільною частиною нашої культури стійкого ведення бізнесу.

Щоб ще більше підкреслити основну прихильність компанії до добробуту співробітників, Керівний комітет групи (GMC) призначив Чемпіонів добробуту в кожній глобальній команді лідерів підрозділів. Спільно з Фабріціо Кампеллі, який виступає в ролі спонсора програми добробуту від імені Правління, вони підтримують реалізацію ініціатив у цій галузі.

Для підвищення прозорості та обізнаності про пропозиції банку у сфері добробуту, а також для покращення їхньої узгодженості між підрозділами та регіонами, для всіх співробітників доступний [Глобальний центр добробуту \(Global Well-being Hub\)](#). Центр об'єднує в одному місці низку наявних ресурсів, ініціатив і переваг банку, що полегшує пошук інформації про те, куди можна звернутися за підтримкою (наприклад, цілодобова гаряча лінія програми підтримки співробітників, консультанти з питань психічного здоров'я, корпоративні лікарі та ін.), або матеріалів для особистого розвитку. Крім цього, там містяться корисні поради щодо покращення добробуту.

Ваше психічне здоров'я залишається пріоритетом: «Це нормально бути не в порядку»

Понад 800 спеціалістів із надання першої допомоги у сфері психічного здоров'я (MHFA) у всьому світі — співробітники, які добровільно активно підтримують психічне здоров'я своїх колег, — об'єднані в міжнародну робочу групу для кращої координації своїх зусиль. Ви також можете приєднатися до регулярних сеансів взаємодії, вебінарів або груп підтримки в регіонах і підрозділах. Крім цього, банк пропонує внутрішній [модуль електронного навчання \(eLearning module\)](#) про обізнаність про психічне здоров'я.

Повідомлення «Це нормально бути не в порядку» регулярно додається до комунікації вищого керівництва та на всій платформі, спонукає вас висловлювати свої думки та шукати підтримки, коли це необхідно.

Наші люди

Охорона довкілля, здоров'я та безпеки



«Дойче Банк» приділяє першочергову увагу та пропагує важливість охорони навколишнього середовища, здоров'я та безпеки.

Охорона довкілля, здоров'я та безпеки

Ми прагнемо надавати безпечні методи роботи й робочі місця, з яких можна вести бізнес на користь наших співробітників і клієнтів.

Ми віримо, що інтеграція здорового навколишнього середовища, охорони здоров'я та безпеки в наш бізнес має численні позитивні наслідки. Це сприяє підвищенню якості та продуктивності на робочому місці та підвищує загальну задоволеність працівників.

Вище керівництво прагне надалі розвивати наші програми та політику щодо охорони довкілля, здоров'я та безпеки.

Очікування для співробітників:

- Кожна людина несе особисту відповідальність на робочому місці за турботу про свою та чужу безпеку.
- Повідомляйте про будь-які небезпеки на робочому місці, інциденти, нещасні випадки або ситуації, які можуть становити загрозу для безпеки колег.
- Ви повинні знати, що робити в разі пожежі або необхідності надання невідкладної медичної допомоги.
- Пройдіть призначене для вас навчання.
- Перед відрядженням зверніться до інформаційного центру Travel Security для отримання підтримки й ресурсів, щоб переконатися в безпечності поїздки. Це передбачає отримання попереднього дозволу на поїздку до певних країн.

Питання

Нещодавно Фахім почав добиратися до офісу на електросамокаті, заряджаючи акумулятор у банку, щоб його вистачило для повернення додому наприкінці дня.

Чи відповідає це нашій культурі прагнень?

Відповідь: Ні. Зі збільшенням використання цих пристроїв виникає відповідна проблема протипожежної безпеки, пов'язана з їхнім заряджанням і зберіганням. Щоб захистити безпеку будівель і мешканців, «Дойче Банк» не дозволяє працівникам заряджати акумулятори на робочих місцях або в офісних приміщеннях будь-яких особистих легких електричних транспортних засобів, включаючи електровелосипеди, електроскутери, сегвеї, ховерборди, гоупеди та моноцикли з електроприводом на робочих місцях або в офісних приміщеннях. Ці пристрої не можна зберігати в місцях, які ускладнюють рух і перешкоджають виходу.

Питання

Нещодавно Кім перенесла операцію на коліні. Незважаючи на те, що Кім може працювати, протягом наступних кількох тижнів їй знадобляться милиці. Перебуваючи на 15-му поверсі, Кім без проблем добирається до банківської стійки, розташованої поряд з ліфтовим вестибюлем. Кім обговорила ситуацію зі своїм менеджером, бажаючи повернутися в офіс, щоб підтримати команду під час напруженої перевірки наприкінці кварталу. Менеджер просить повідомити, якщо Кім щось знадобиться.

Чи відповідає це нашій культурі прагнень?

Відповідь: Ні. Вони не врахували необхідний рівень допомоги під час евакуації, оскільки рухливість Кім обмежена. Пасажирські ліфти зазвичай не використовуються, коли в будівлі проводиться пожежна евакуація. Кім може поставити під загрозу свою власну безпеку та безпеку інших, якщо спробує спуститися сходами та виявить, що не може цього зробити, а також, можливо, перешкоджатиме іншим використовувати сходову клітку для евакуації. Перш ніж повернутися в офіс, Кім зобов'язана обговорити вимоги щодо особистого плану евакуації з відповідальною командою.

Політики та посилання



Зобов'язання вищого керівництва щодо охорони здоров'я та безпеки як заява про наміри: [Sustainability Publications - db.com](https://www.db.com/sustainability/publications)

Політика:

[Environment, Health and Safety \(EHS\) Policy – Deutsche Bank Policy Portal](#)

Повідомте про небезпеку або інцидент до найближчого регіонального оперативного центру:

[SOS Security Incident](#)

[Raising Concerns Homepage](#)

Інформаційний центр Travel Security:

[Travel Security — Deutsche Bank CSO \(db.com\)](https://www.db.com/travel-security)

Наші клієнти

Чесне ставлення до клієнтів, спілкування з клієнтами та розгляд скарг клієнтів (1/2)



Ми мислимо комерційно, прагнучи отримати відмінний досвід роботи з клієнтами. Вирішальне значення для нашої стратегії має відповідальна, чесна, справедлива, професійна та сумлінна поведінка в найкращих інтересах наших клієнтів у будь-який час.

Чесне ставлення до клієнтів

На практиці чесне ставлення до клієнтів є невіддільною частиною нашої культури прагнень і означає, що:

- Ми діємо відповідально, роблячи те, що правильно, а не те, що просто дозволено;
- Ми ніколи нікого не використовуємо несправедливу перевагу над кимось та не ставимо в невідгідне становище шляхом маніпуляцій, приховування, зловживання конфіденційною інформацією або використання її неналежним чином; або
- Ми ніколи не беремо участь у спотворенні важливих фактів і не порушуємо принципів доброчесності.

Ми прагнемо до відмінного досвіду роботи з клієнтами, що досягається шляхом:

- вивчення наших клієнтів і розуміння їхніх потреб;
- активного пошуку й адаптації на основі зворотного зв'язку від клієнтів;
- спільної роботи всіх підрозділів банку для створення позитивного досвіду роботи з клієнтами;
- обслуговування клієнтів з урахуванням взаємовигідних результатів.

Наша мета полягає в тому, щоб надати нашим клієнтам відповідні рішення, які приведуть до правильних результатів, що ґрунтуються на їхніх заявлених вимогах, рівні компетентності та ставленні до ризику.

Кодекс поведінки «Дойче Банк»

Комунікація з клієнтами

Комунікація з нашими клієнтами — як усна, так і письмова — завжди повинна бути чесною, чіткою та точною.

- Такі матеріали, як інвестиційні меморандуми й аналітичні звіти, сприяють підвищенню ефективності ринку, забезпечуючи всіх учасників точною, повною інформацією, яка не вводить в оману.
- Діяти відповідально означає гарантувати, що всі банківські повідомлення відповідають певним мінімальним стандартам і вимогам щодо вмісту.
- Крім того, особливі вимоги, які стосуються певних категорій комунікації, як-от дослідження, продажі, маркетинг і реклама, регулюються додатковими політиками.



Політики та посилання

[Business Communications Policy - Global.](#)

[Client Suitability and Appropriateness Policy - Global](#)



Питання

Кріс відповідає за комунікацію в Інвестиційному банку та невпевнений щодо деталей конкретного продукту, який буде випущено на ринок завтра. Кріс обговорює це питання з керівником команди та профільними експертами, незважаючи на можливу затримку.

Чи правильно вчинив Кріс, відкладаючи запуск продукту?

Відповідь: Так, Кріс діяв згідно з нашою культурою прагнень, уникаючи потенційного спотворення інформації про продукти нашого банку та захищаючи інтереси клієнтів і банку.

Питання

Жан працює у відділенні роздрібної торгівлі. Наявний приватний клієнт відвідує філію, щоб інвестувати невелику спадщину, яку він отримав. Жан рекомендує йому продукт без захисту основного капіталу, призначений лише для заможних «вимогливих» клієнтів, за який Жан отримає вищу комісію.

Чи діяв Жан в інтересах клієнта?

Відповідь: Ні, Жан не діяв в інтересах клієнта, продаючи продукт, за який він отримав би вищу комісію, і, таким чином, підвищив свої шанси на виконання плану, встановленого банком. Жан не повинен був продавати продукт, применшуючи важливість пов'язаних із ним ризиків. Він продав продукт, не врахувавши, чи підходить він для клієнта.

Наші клієнти

Чесне ставлення до клієнтів, спілкування з клієнтами та розгляд скарг клієнтів (2/2)



Взаємодія з клієнтами є основою нашої діяльності, і для нашого бізнесу важливо забезпечити захист активів наших клієнтів, вислухати їхні занепокоєння й забезпечити їхнє належне розв'язання.

Очікується, що ми будемо реагувати на скарги клієнтів без зволікань.

Скарги можуть надходити безпосередньо від заявника або через уповноважених третіх осіб, а також можуть подаватися різноманітними способами, зокрема поштою, електронною поштою, телефоном або особисто. Скарга також може містити пряму вимогу щодо здійснення виплати або коригування або таку вимогу, яку потрібно мати на увазі.

Очікується, що всі працівники будуть негайно передавати всі скарги до відділу розгляду скарг. Будь-яка скарга, яка становить підвищений ризик для банку, має бути негайно передана вищому керівництву та підрозділу комплаєнс. Усі скарги мають розглядатися чесно, оперативно, неупереджено, об'єктивно та якнайшвидше, але в будь-якому випадку в установлені нормативні терміни.

Захист активів і рахунків клієнтів

Ми гарантуємо безпеку та захист активів наших клієнтів у будь-який час, діючи сумлінно, дотримуючись відповідних політик і заходів контролю та гарантуючи, що ми робимо те, що є правильним.

Політики та посилання



[Client Complaints Policy](#)

Питання

Клієнт надсилає Алексу електронний лист із питанням про свій рахунок. Водночас він висловив занепокоєння щодо технічних проблем із системою. Алекс зв'язався з IT-відділом, щоб з'ясувати проблему, і забезпечив її розв'язання. Крім того, Алекс вживає заходів для забезпечення кращого загального досвіду роботи з клієнтами й запобігання майбутнім проблемам

Чи правильно Алекс відреагував на занепокоєння клієнта?

Відповідь: Так. Алекс взяв на себе відповідальність за розв'язання проблеми клієнта. Алекс також проявив ініціативу розглянути скаргу як можливість покращити загальний досвід роботи з клієнтом. Однак занепокоєння щодо технічних проблем із системою потрібно було зареєструвати як скаргу клієнта.



Питання

Тоні зателефонував клієнт, стурбований незвичайними транзакціями на його рахунок, про які він не знає, а також затримкою з отриманням виписок по рахунку. Оскільки це пов'язано з проблемою системи, Тоні не вважає це скаргою. Тому він не передав цю інформацію своєму менеджеру. Тоні вирішив дочекатися повторного дзвінка від клієнта. Він також не реєструє цей випадок і не повідомляє про це у відділ розгляду скарг.

Чи належним чином відреагував Тоні на занепокоєння клієнта?

Відповідь: Ні. Тоні має розглядати це як скаргу та негайно передати її до відділу розгляду скарг. Скарга означає будь-яке висловлення незадоволеності чи претензії, незалежно від того, обґрунтована вона чи ні, від клієнта чи контрагента або від їхнього імені, пов'язаного з наданням банком фінансових послуг або відмовою у їхньому наданні (наприклад, виконання транзакції, розпорядження цінними паперами чи коштами). Це також може включати питання, пов'язані із суспільними зв'язками, які стосуються ділової практики нашого банку, потенційно можуть завдати шкоди репутації, бренду та ринковій вартості банку, а також стосуватися питань прав людини, соціальних або екологічних аспектів.

ВИ ЗНАЛИ?

У більшості юрисдикцій існують законодавчі або нормативні вимоги щодо реагування на скарги та звітування про них. Крім того, скарги можуть вказувати на більшу проблему. Чим раніше про це буде повідомлено, тим швидше банк зможе відреагувати.

Наші клієнти

Захист і обробка конфіденційної інформації



Ми відповідально ставимося до збереження конфіденційності інформації наших клієнтів і нашого банку, забезпечуючи довіру та відповідність нашим нормативним зобов'язанням.

Наші клієнти очікують від нас збереження конфіденційності їхньої інформації, незалежно від того, чи стосується ця інформація фінансових, особистих чи ділових питань. Наш банк також очікує від вас збереження конфіденційності нашої власної інформації.

Це означає, що ви повинні зберігати інформацію про клієнтів і банк у таємниці й захищати її від доступу неавторизованих осіб. Ви не повинні ділитися цією інформацією з будь-ким, усередині або за межами банку, якщо вони не мають законної «необхідності» її знати.

Ви несете відповідальність за своє рішення про те, що вашому(-им) одержувачу(-ам) дійсно «потрібно знати» цю інформацію:



Ніколи не доречно ділитися конфіденційною інформацією з родиною та/або друзями. Навіть якщо ви вважаєте, що хтось із членів сім'ї чи друг не зловживатиме цією інформацією, це не ваша інформація.

Обмеження щодо розголошення конфіденційної інформації не мають на меті та не повинні перешкоджати працівникам повідомляти про будь-які занепокоєння чи висловлювати їх чи відповідати на запитання або запити відповідних регуляторних органів, правоохоронних органів чи їхніх офіційно призначених агентів, судів або спостерігачів нашого банку.

ВИ ЗНАЛИ?

Конфіденційна інформація може бути письмовою, усною або електронною та включає широкий спектр даних, отриманих із таких джерел, як IT-додатки, стратегії та списки клієнтів. Якщо ви сумніваєтеся, вважайте, що вся отримана інформація є конфіденційною. Внутрішня інформація є різновидом конфіденційної інформації.

Політики та посилання

[Misuse of Client Confidential, Deutsche Bank Proprietary and Inside Information and Insider Dealing Policy](#)
[Information Security Controls](#)
[Information Classification – Mission Security](#)
[Email Security](#)
[Sensitive Information](#)



Питання

Колега просить Джессі поділитися інформацією про клієнтів з їхнього попереднього місця роботи. Колега пояснює, що це буде чудовою нагодою для банку залучити нових клієнтів, продати супутні фінансові продукти, а також для Джессі — виконати квартальні показники.

Чи відповідатиме це нашому прагненню культури?

Відповідь: Ні. Джессі не повинен розголошувати цю інформацію, і йому, можливо, доведеться повідомити про те, що його запитали. Інформація про клієнтів колишнього роботодавця є конфіденційною інформацією цього роботодавця, і ми маємо юридичне зобов'язання її захищати, навіть після звільнення з компанії. Розголошуючи таку інформацію, Джессі порушує цей Кодекс, і його та банк буде притягнуто до юридичної відповідальності.



Наш бізнес

Конфлікти інтересів



Діючи відповідно до нашої культури прагнень, ми визнаємо, що конфлікти можуть мати нюанси, і під час розв'язання потенційних конфліктів потрібно діяти чесно та керуватися здоровим глуздом відповідно до цього Кодексу та наших політик.

Неконтрольовані конфлікти інтересів призвели до серйозного контролю з боку регулюючих органів і штрафів у всій фінансовій галузі, зокрема в нашому банку.

Конфлікт інтересів виникає, коли в одній чи кількох осіб чи організацій є конкуруючі інтереси, і обслуговування одного з них може завдати шкоди іншому.

Як глобальний надавач фінансових послуг, у банку неминуче виникають реальні і потенційні конфлікти інтересів (зокрема з конфліктами, які сприймаються як такі). Ми підтримуємо організаційні та системні заходи та вживаємо інших заходів, щоб допомогти уникнути, мінімізувати або пом'якшити конфлікти.

Про всі конфлікти інтересів, зокрема ті, які виникають через особисті стосунки або сімейні зв'язки зі співробітниками банку, клієнтами, постачальниками тощо, необхідно негайно повідомляти керівника. За потреби інформацію також необхідно передати до відділу розв'язання конфліктів, підрозділу комплаєнс, відділу кадрів або юридичного відділу для належного вирішення питання.

Ви не повинні зловживати своїм становищем у банку, включно з проявом надмірного впливу чи невинуватого фаворитизму стосовно людини, з якою маєте близькі особисті стосунки чи сімейний зв'язок.

Оскільки неможливо врахувати кожну ситуацію, яка може спричинити потенційний конфлікт, ви повинні проявляти здоровий глузд і запитувати рекомендації у керівництва, якщо не впевнені у правильності своїх дій.

Питання

Ремі працює в підрозділі операційного директора та вибирає нового постачальника програмного забезпечення для банку. Дружина Ремі працює на одного з потенційних постачальників банку, про що Ремі повідомив.

Чи правильно зробив Ремі, повідомивши цю інформацію?

Відповідь: Так, тому що той факт, що дружина Ремі працює в одного з потенційних постачальників банку, може розглядатися як вплив на об'єктивність його рішення у процесі вибору постачальника. З цієї причини Ремі не повинен брати участі в цьому процесі. Повідомивши про конфлікт, Ремі дав змогу банку належним чином ним управляти.

Питання

Клієнт-емітент погрожує припинити ділові відносини з нашим банком, якщо один із наших аналітиків не займе більш позитивної позиції щодо його активів.

Чи є це потенційним конфліктом інтересів?

Відповідь: Так, ця ситуація є конфліктом інтересів між банком і його клієнтом, оскільки задоволення вимог клієнта поставило б під загрозу об'єктивність і незалежність результатів дослідження. Про будь-яку таку спробу з боку клієнта, внутрішньої зацікавленої сторони чи іншої сторони потрібно повідомляти відповідно до політики банку.

Політики та посилання

[Conflicts of Interest Policy - Deutsche Bank Group.](#)



Питання

Сейдж працює в відділенні в Берліні. Він щойно отримав дзвінок від клієнта малого бізнесу, який повідомив що потребує короткострокового оборотного капіталу. Логічним вибором для клієнта була б короткострокова позика, але колега Сейджа запропонував клієнтові кредитну картку, що принесло б банку набагато вищі комісії.

Чи відповідає така поведінка нашій культурі прагнень?

Відповідь: Ні, найкращий варіант для клієнта є короткострокова позика. Поведінка, орієнтована на продаж продукту з вищою комісією замість відповідного для клієнта рішення, порушує принципи прозорості, чесності й орієнтації на інтереси клієнта, які лежать в основі нашої корпоративної культури.

ВИ ЗНАЛИ?

Конфлікти можуть виникати в різних відносинах, зокрема:

- між нашими клієнтами;
- між клієнтом і нашим банком або нашими співробітниками;
- між банком і нашими співробітниками;
- між третьою стороною та працівником або банком;
- між різними суб'єктами групи або бізнес-підрозділами нашого банку.



Ми відповідально спілкуємось та захищаємо корпоративну інформацію.

Електронний і голосовий зв'язок

- Для будь-яких банківських операцій можуть використовуватися лише погоджені в Дойче Банку пристрої та додатки для зв'язку, як-от електронна пошта, чати або інші системи обміну повідомленнями.
- «Дойче Банк» установив принципи й мінімальні вимоги щодо відповідного доступу, моніторингу й використання систем електронного зв'язку та запису голосових повідомлень, щоб уникнути будь-якої плутанини, яка виникає через різні закони та правила багатьох юрисдикцій.
- Ми зобов'язані зберігати записи, пов'язані з електронним і голосовим зв'язком, створеним співробітниками, і здійснювати заходи перевірки. Якщо ваша роль вимагає використання ліній із записом, очікується, що ви повинні дотримуватися Політики керування даними й записами.
- Участь у багатосторонніх/багатоорганізаційних чатах та інших публічних чатах, пов'язаних із будь-яким бізнесом банку або з використанням обладнання банку, як правило, заборонена (за винятком випадків, які вимагають відповідного попереднього погодження).
- Крім цього, може бути необхідність розкриття інформації отриманої засобами електронного і голосового зв'язку чи інших вимог у межах судових розглядів, запитів регуляторних і правоохоронних органів, внутрішніх розслідувань, інших процедур. Він також може бути об'єктом розгляду або моніторингу.
- Співробітники зобов'язані допомагати банку виконувати правові вимоги щодо збереження даних. Якщо це дозволено законом, співробітників можуть попросити надати «Дойче Банк електронні комунікації, пов'язані з банківською діяльністю, якщо це спілкування здійснювалося через не погоджену банком систему електронних комунікацій.
- «Дойче Банк» зберігає за собою право відстежувати, переглядати, отримувати доступ, записувати та розкривати інформацію та дані, які створюються, надсилаються, отримуються, завантажуються чи зберігаються в електронних чи телефонних системах нашого банку або в приміщеннях банку з урахуванням місцевих обмежень конфіденційності даних.»

Обов'язки під час спілкування зі ЗМІ

- Звертайтеся з усіма запитамі від засобів масової інформації (включно з новими медіапрограмами, як-от блоги) до відділу зв'язків із громадськістю та корпоративної соціальної відповідальності (CSR) або до свого місцевого регіонального чи ділового партнера з комунікацій.
- Не робіть жодних заяв від імені Групи «Дойче Банк» і не надавайте будь-яку інформацію чи документи ЗМІ, безпосередньо або через третю сторону, за винятком випадків, коли це було прямо дозволено вашим регіональним комунікаційним чи діловим партнером.
- Ніколи не публікуйте та не поширюйте чутки або припущення, пов'язані з «Дойче Банк»
- Перш ніж прийняти будь-яке запрошення взяти активну участь у публічній конференції, наприклад, як доповідач або учасник дискусій, у контексті діяльності «Дойче Банк», повідомте про це регіонального або ділового партнера з комунікацій. Це необхідно узгодити відповідно до затверджених процесів підрозділу.

Обов'язки під час спілкування з наглядовими органами

- Усі комунікації з наглядовими органами (Supervisory Authorities, SA), зокрема запити на зустрічі, а також будь-які відповіді на них необхідно надсилати через команду Регуляторного управління й екзаменаційних перевірок (Regulatory & Exams Management, R&EM). R&EM несе відповідальність за підтримку основних відносин із SA.
- Наглядові органи, які не охоплюються функцією R&EM, зазвичай обслуговуються місцевими командами з дотримання нормативно-правових вимог. Взаємодія відбувається шляхом співпраці з місцевим/регіональним менеджментом і за підтримки R&EM.

Взаємодія з політиками та посадовцями національних міністерств, урядів і міжнародних організацій, включаючи інституції ЄС:

- Завжди звертайтеся до команди з урядових та суспільних зв'язків (GPA) щодо будь-якої діяльності, спрямованої на вплив на законодавство чи політику від імені «Дойче Банк». Ця команда гарантує, що банк виступає єдиним голосом перед законотворцями та дотримується місцевих правил щодо представлення інтересів, включаючи лобістську діяльність.

Політики та посилання

[Media Policy and Media Guidelines](#)

[Data and Record Management Policy](#)

[Supervisory Authorities Engagement Policy](#)

[Representation of Interests Guidelines](#)

[Records Management \(incl Electronic Communication and Voice Recording\) procedure](#)

Наш бізнес

Комунікації, засоби масової інформації, соціальні мережі та взаємодія з нашими регуляторами та розробниками політик (2/2)



Ми відповідально спілкуємось та захищаємо корпоративну інформацію.

Соціальні мережі

Соціальні мережі стали незамінним інструментом у щоденному спілкуванні та є важливим елементом взаємодії «Дойче Банк» із клієнтами та співробітниками. «Дойче Банк» і деякі його вищі керівники активно використовують соціальні мережі.

Некоректне використання соціальних мереж може становити ризик для репутації банку та користувача.

Кожен із нас може зробити позитивний внесок в імідж бренду «Дойче банк» через соціальні мережі. Однак, якщо ви користуєтесь соціальними мережами, вам слід діяти виважено та обережно.

Будь-яка комунікація в соціальних мережах, яка може бути пов'язана з «Дойче Банк», має відповідати вашій посаді, рівню компетентності та вимогам політик та рекомендацій у сфері ЗМІ.

Із запитаннями щодо використання соціальних мереж звертайтеся до [команди, відповідальної за соціальні мережі](#).

Будьте уважні - ніколи не:

- використовуйте приватні канали соціальних мереж для банківського бізнесу;
- публікуйте конфіденційну інформацію в соціальних мережах! Це може поставити під загрозу дотримання банком законодавчих і нормативних зобов'язань;
- публікуйте інформацію про операції «Дойче Банк» або іншу конфіденційну інформацію.
- публікувати або поширювати чутки чи припущення, пов'язані з «Дойче Банк»

Питання

Хуші підписаний на LinkedIn-канал «Дойче Банк» і бачить цікавий допис про стратегію банку. Оскільки Хуші добре знайомий із цією темою, він хотів би поділитися цим дописом і доповнити його додатковою інформацією.

Чи відповідає це нашій політиці та культурі прагнень?

Відповідь: Ні. Хуші потрібно утриматися від додавання інформації, яка може бути закритою та класифікуватися як бізнес-комунікація.

ВИ ЗНАЛИ?

Дозволяється ділитися, ставити вподобання або коментувати офіційні дописи «Дойче Банк», а також членів Правління, не висловлюючи істотні зауваження. Однак вам потрібно утриматися від додавання інформації, яка може бути закритою та класифікуватися регуляторним органом як бізнес-комунікація. Можна поділитися дописом і навіть сказати щось на кшталт «пишаюся цим», але не рекомендується додавати докладну інформацію та ділитися подробицями бізнес-процесів, інформацією про проекти, структури команд, бюджети чи плани. Офіційні дописи банку пройшли процедуру затвердження та були збережені в системах банку для відповідності нормативним вимогам.

Питання

Колега Габріель опублікував у LinkedIn допис про негативний досвід у відділі, звинувачуючи колег і банк у тому, що сталося.

Що має зробити Габріель?

Відповідь: Габріель не повинна коментувати допис. Співробітники можуть не відповідати нашим стандартам і порушувати політику банку чи відповідні закони й нормативні акти, публікуючи несанкціонований вміст у соціальних мережах. Ви можете звернутися до свого керівника, спеціаліста з підрозділу Комплаєнс, безпосередньо до центрального [відділу з питань корпоративного інформування](#) або до команди, відповідальної за соціальні мережі (social.media@db.com), щоб повідомити про проблему.



Політики та посилання

[Media Policy](#)

[Media Guidelines](#)

Email: Social Media Team



Наш бізнес

Захист інтересів нашого банку (1/3)



Ми відповідально діємо та спілкуємось, а також захищаємо корпоративну інформацію.

Захист інтересів «Дойче Банк»

До активів, якими ми керуємо, належать:

- фінансові активи, як-от готівка та цінні папери;
- фізичні активи, як-от апаратне забезпечення, офісні меблі, обладнання, витратні матеріали та твори мистецтва;
- корпоративні активи, зокрема наші люди, назва нашого банку та його бренд, включно з логотипом і гаслом;
- інформаційні активи, зокрема фінансові дані, інтелектуальна власність (включно з програмним забезпеченням), інформація про клієнтів, ділових партнерів, продукти, послуги, системи й інші дані;
- інші нематеріальні активи, зокрема наша репутація та відносини з клієнтами.

Активи нашого банку мають використовуватися лише для ведення діяльності нашого банку, за винятком випадків, коли інше передбачено Кодексом або іншими правилами банку. Усі фізичні та технологічні активи, надані нашим банком, незалежно від того, чи використовуються вони на робочому місці чи поза ним, є власністю нашого банку та надаються для вашого комерційного використання. Ніколи не продавайте, не позичайте та не віддавайте будь-які такі активи, незалежно від їхнього стану чи вартості, якщо ви не маєте на це повноважень.

Загалом, ви не повинні використовувати активи нашого банку для особистої діяльності, хоча розумне особисте використання дозволено. Однак це не повинно заважати виконанню ваших ділових зобов'язань. Будь-який робочий продукт, створений під час вашої роботи в нашому банку, є активом нашого банку. Активи, зокрема інформація, презентації, електронні таблиці, моделі, програми тощо, які ви створюєте, є власністю нашого банку.

Політики та посилання

Повідомте про небезпеку або інцидент до найближчого регіонального оперативного центру:

[SOS Security Incident](#)

[Physical Security Standards](#)

[Travel Security – Mission Security](#)

[Art & Culture Guidelines](#)

[Brand Principles & Trademark Protection Framework](#)



Питання

Біллі приходить до офісу в понеділок і бачить одного зі своїх колег, який чекає біля охорони, оскільки забув свою картку доступу. Він просить Біллі прикласти його картку доступу до турнікета, щоб увійти в офіс. Біллі добре знає колегу та працював з ним останні кілька років. Тому Біллі зробив так, як його попросили.

Чи відповідають дії Біллі нашій культурі прагнень?

Відповідь: Ні. Дозволити будь-кому входити до будинків, офісів та інших безпечних зон Deutsche Bank без необхідного дозволу суперечить нашим політикам. Йдеться не про довіру нашим колегам, а про те, щоб вони дотримувалися належної процедури та звернулися до служби корпоративної безпеки, щоб отримати доступ у цьому випадку. Нам потрібно діяти відповідально, щоб зміцнювати довіру.

Ми повинні дотримуватися процедур і вживати превентивних заходів, щоб уникнути порушень. Якщо вам здається, що це не так, зупиніться та зверніться за порадою.

Питання

Тейлор у відрядженні в Нью-Йорку. Після того, як затриманий рейс нарешті приземлився, майже не залишилося часу, щоб прибути вчасно на особисту зустріч в офісі. Через брак часу Тейлор вирішує поїхати в таксі з іншим, невідомим пасажиром, і приєднатися до наради, присвяченої поточним квартальним показникам, через телефон. Тейлор відповідає на запитання та починає звітувати.

Чи поводиться Тейлор згідно з нашими специфікаціями та вказівками, підтримуючи нашу культуру прагнень?

Відповідь: Ні. По-перше, з міркувань безпеки Тейлор не повинен їздити в таксі зі сторонньою особою, яка не є співробітником Deutsche Bank. По-друге, Тейлор також повинен знати про відповідальність співробітників Deutsche Bank захищати інформацію банку в будь-який час. Здійснюючи телефонний дзвінок у такий спосіб, він розголошує конфіденційну внутрішню інформацію незнайомцям. Це може мати руйнівні наслідки. Краще було зв'язатися з колегами через затверджений канал зв'язку та повідомити про затримку, не оприлюднюючи фінансову інформацію. Додаткову інформацію можна знайти на сайті [Travel Security – Безпека місії](#).

Наш бізнес

Захист інтересів нашого банку (2/3)



Ми відповідально діємо та спілкуємось, а також захищаємо корпоративну інформацію.

Культура безпеки й інформаційна безпека

У «Дойче Банк» безпека інтегрована в усі аспекти діяльності організації. Наш підхід до безпеки включає захист фінансових та інформаційних активів, забезпечення надійності послуг, які надаються клієнтам, турботу про безпеку та добробут наших співробітників.

Ми несемо відповідальність за збереження конфіденційності, цілісності та доступності даних наших клієнтів і ділових партнерів, за ретельне спілкування та дотримання чинних законів, правил і норм. Те, як ми розв'язуємо питання безпеки, має важливе значення для захисту довіри наших зацікавлених сторін і репутації банку.

Ви є ключовим елементом нашого захисту. Переконайтеся, що ви завжди спроможні діяти з повною відповідальністю: Це фактично означає, що:

- «Дойче Банк» має відповідні політики та процедури безпеки, які регулярно переглядаються й оновлюються відповідно до змін у системі безпеки. Переконайтеся, що ви ознайомлені з цими політиками та процедурами.
- Співробітники на всіх рівнях організації навчені усвідомлювати ризики для безпеки та знати, як їх виявляти й пом'якшувати. Це навчання важливе для розуміння ваших ролей і обов'язків щодо підтримки безпеки банку. Переконайтеся, що ви пройшли необхідну підготовку та знайомі з останніми загрозами для безпеки та способами їхнього уникнення.
- Співробітників заохочують повідомляти про інциденти безпеки або потенційні ризики. Нам потрібно, щоб ви висловлювали свою думку, а також зміцнили нашу культуру висловлювання своєї думки у ваших командах і сферах відповідальності. Скористайтеся наданими каналами, якщо виникнуть сумніви чи запитання.



ВИ ЗНАЛИ?

Додаткову інформацію про безпеку, боротьбу з потенційними атаками, такими як фішинг, соціальна інженерія або витік даних, контактних осіб і посилання на навчальні курси можна знайти на сайті [Missionsecurity.db.com](https://missionsecurity.db.com).

Питання

Бізнес-клієнт надсилає Кемерону електронний лист із проханням терміново надіслати пропозицію щодо фінансування інвестиційного проєкту. Кемерона просять отримати доступ до необхідної інформації за посиланням, що міститься в електронному листі. Хоча Кемерон добре знає клієнта, вони деякий час не мали з ним прямого контакту. Кемерон помічає, що клієнт надіслав цей електронний лист із приватної адреси. Стиль написання та використання певних фраз свідчить про те, що цей клієнт справді самостійно написав повідомлення, тому він вирішує перейти за посиланням.

Чи правильно діяв Кемерон і чи відповідають його дії нашим стандартам безпеки?

Відповідь: Ні. Кемерон за жодних обставин не повинен переходити за посиланням і вважати електронний лист автентичним лише тому, що він впізнав особистий стиль написання клієнта. Злочинці могли створити повідомлення за допомогою текстового генератора, здатного імітувати цей стиль, отримавши інші електронні листи від відповідного клієнта.

Кемерон повинен, по-перше, негайно зв'язатися з нашою відповідальною командою з кібербезпеки та перевірити електронну пошту, а по-друге, зателефонувати клієнту, використовуючи відомі йому контактні дані, щоб перевірити справжність повідомлення.

Політики та посилання

[Management and Governance of Information Security](#)

[Raise a concern](#)

[SOS Security Incident](#)

[Missionsecurity.db.com](https://missionsecurity.db.com)



Наш бізнес

Захист інтересів нашого банку (3/3)



Ми обробляємо персональні дані клієнтів, співробітників та інших зацікавлених осіб і ведемо записи відповідально та згідно із законом.

Захист даних

Обробка персональних даних клієнтів, співробітників та інших зацікавлених осіб здійснюється відповідно до законів і нормативних актів про захист даних, нашої політики та будь-яких договірних зобов'язань.

По суті, це означає, що:

- Персональні дані обробляються чесно та прозоро, а також для конкретних, явних і законних (дозволених) цілей.
- Ви можете обробляти персональні дані лише за наявності відповідного дозволу вчиняти так.
- Персональні дані можуть зберігатися лише протягом необхідного часу, передбаченого законом.
- Необхідно негайно повідомляти про потенційні порушення персональних даних через глобальний процес управління інцидентами безпеки або безпосередньо до служби конфіденційності даних групи (GDP).
- Якщо ви несете відповідальність за діяльність банку, яка може спричинити обробку персональних даних для нових або змінених цілей, ви повинні повідомити про це GDP. Це дає змогу оцінити допустимість GDP і уникнути регуляторного та репутаційного ризику. Прикладами можуть бути нові або змінені технологічні активи, сторонні зобов'язання, продукти або процеси.

Ведення записів

Ведення точного бухгалтерського обліку є основоположним для виконання наших правових, нормативних і ділових вимог.

- Ви несете відповідальність за точність і повноту ведення записів, а також за дотримання всіх засобів контролю та політики нашого банку.
- Ви ніколи не повинні фальсифікувати будь-які книги, записи або облікові записи, які стосуються діяльності нашого банку, його клієнтів, співробітників (включаючи вашу власну діяльність у нашому банку) або постачальників.
- Ви ніколи не повинні позбавлятися записів, якщо це не дозволено відділом управління документацією групи.
- Інформацію, яка може стосуватися поточного або потенційного судового розгляду або нормативного розгляду, також не можна видаляти, якщо ви не отримали на це дозвіл від юридичного відділу.
- Ви також повинні дотримуватися політики щодо зберігання записів.

Перевірте, чи маєте ви повноваження діяти:

- Ваші повноваження діяти від імені нашого банку обмежені різними законами, правилами, положеннями, корпоративними статутами, підзаконними актами та рішеннями правління, а також політикою нашого банку.
- Ви повинні знати, як вони впливають на вашу роль і пов'язані з нею обов'язки.
- Ви ніколи не повинні підписувати будь-які документи або іншим чином представляти наш банк чи дозволяти будь-які дії від імені нашого банку, якщо не маєте спеціальних повноважень і необхідних знань.

Питання

Сідні щойно отримав повідомлення у своєму особистому акаунті LinkedIn від постачальника з проханням надати відгук щодо нещодавньої презентації продукту. Сідні знаходить контактні дані постачальника та надсилає йому електронного листа зі своєї корпоративної пошти Deutsche Bank, щоб пояснити, що подальше спілкування має відбуватися через затверджені банком месенджери для забезпечення фіксації розмови. Сідні перевіряє Політику з управління даними та записами й декларує повідомлення в LinkedIn, як це передбачено політикою.

Чи відповідає це нашій культурі прагнень?

Відповідь: Так, Сідні вчинив відповідально, одразу перевіривши спілкування на затверджені Deutsche Bank системи та повідомивши про спілкування в LinkedIn.

Питання

Ноа входить у свій комп'ютер і бачить, що відкрито кілька конфіденційних документів із даними клієнтів, які вона не пам'ятає, щоб відкривала, а також що з її акаунта було надіслано кілька електронних листів на невідому адресу з вкладенням дуже конфіденційної інформації про клієнтів. Ноа чекає 24 години, щоб побачити, чи відбудеться ще щось незвичайне.

Чи відповідає це нашій культурі прагнень?

Відповідь: Ні. Ноа вчинила безвідповідально, вирішивши нічого не робити й чекати. Натомість вона мала негайно повідомити команду з кібербезпеки про інцидент як про підозру на порушення інформаційної безпеки. Це важливо для того, щоб з'ясувати, до якої інформації мав доступ невідомий, і закрити канал, яким зловмисник отримав доступ до комп'ютера Ноа. Команда з кібербезпеки повідомить Відділ захисту даних Групи, який визначить, чи потрібно звертатися до регулятора або до осіб, чиї дані були скомпрометовані.

Політики та посилання

[GDP SharePoint site](#)

[Data Protection and Privacy Principles – Deutsche Bank Group](#)

[Data Protection and Privacy Policy – Deutsche Bank Group](#)

[Data and Records Management Policy](#)

[Group Records Management Office \(sharepoint.com\)](#)

[Business-related messaging – Intranet Deutsche Bank \(db.com\)](#)



Наш бізнес

Попередження та виявлення фінансових злочинів (1/3)



Ми діємо відповідально, щоб виявляти, запобігати та пом'якшувати ризики фінансових злочинів, постійно співпрацюючи з підрозділом протидії фінансовим злочинам (AFC) і бізнесом, проявляючи ініціативу для захисту банку та його культури.

Фінансова злочинність має значний негативний вплив на наших клієнтів, фінансові ринки та наш банк в цілому. «Дойче Банк» виступає за розробку надійних правил і внутрішніх процедур для боротьби з фінансовими злочинами.

Боротьба з хабарництвом і корупцією

Наш банк зобов'язується дотримуватись усіх чинних законів і норм щодо боротьби з хабарництвом і корупцією. На практиці це означає діяти прозоро та чесно в усіх ділових операціях, щоб уникнути отримання неналежної ділової переваги, створення видимості неналежної чи сумнівної поведінки Банку, його працівників та пов'язаних третіх сторін.

Боротьба з шахрайством

Наш банк зобов'язується дотримуватися всіх чинних законів і нормативних актів щодо протидії шахрайству. Співробітники та пов'язані треті сторони не повинні брати участь у жодній шахрайській діяльності. Шахрайські дії можуть бути спрямовані проти банку, клієнтів банку або третьої сторони.

- Ви повинні негайно повідомити про будь-яку шахрайську діяльність або потенційну шахрайську діяльність, якщо у вас є підстави підозрювати, що відбулося шахрайство.
- Ви несете відповідальність за те, щоб ми не вчиняли шахрайство та не сприяли йому.



Питання

Ремі помітив зміни в поведінці свого колеги Адріана. Адріан почав працювати до пізнього вечора, рідко бере відпустку, а також надсилає електронною поштою конфіденційну інформацію клієнта, яка, за його словами, потрібна йому для роботи вдома. Ремі вирішив повідомити про свої занепокоєння через гарячу лінію з питань доброчесності.

Чи Ремі діяв згідно з нашою культурою прагнень?

Відповідь: Так. Ремі вчинив належним чином. Незвичайний робочий день, небажання брати відпустку та надсилання конфіденційної інформації електронною поштою — усе це ознаки потенційного шахрайства. Підозри Ремі достатньо, щоб виправдати свою думку. Ремі повинен посилити свої занепокоєння щодо можливої злочинної поведінки, не повідомляючи Адріана.

Питання

Кемерон запускає новий проєкт і потребує послуг зовнішнього постачальника. Кемерон запитує ціни у двох постачальників, щоб оцінити, хто найкраще підходить для їхнього проєкту. Один із них надсилає Кемерону два VIP-квитки на міжнародні спортивні події. Кемерон звертається до відповідальної команди Протидії корупції та хабарництву (ABC) за порадою, в результаті чого вони повертають квитки постачальнику та повідомляють менеджера.

Чи діяв Кемерон згідно з нашою культурою прагнень?

Відповідь: Так. Кемерон діяв згідно з нашою культурою прагнень, звернувшись до відповідальної команди ABC, і продемонстрував усвідомлення того, що може виникнути неправомірний спроб вплинути на ділові рішення. Кемерон поведився сумлінно та переконався, що всі ризики належним чином оцінені.

ВИ ЗНАЛИ?

- Ризики хабарництва та корупції можуть виникнути в багатьох сферах, з якими ми маємо справу щодня. Приклади хабарництва: подарунки та розваги, спілкування з державними службовцями, виїзні шоу, використання третіх сторін, надання товарів і послуг, під час працевлаштування та злиття.
- Хабарництво чи корупція в будь-якій формі неприпустимі для нашого банку. Вам і третім особам, пов'язаним із вашим бізнесом, заборонено пропонувати, обіцяти, давати чи дозволяти будь-яку форму здирництва, згоди на отримання чи прийняття будь-чого, що є або може бути сприйнято як хабарництво або корупція.
- Шахрайство визначається як будь-яка навмисна дія або бездіяльність, зокрема спотворення фактів, що вводять в оману або приховує, або намагається ввести в оману або приховати, з метою отримання особистої чи ділової вигоди або щоб уникнути особистої/ділової шкоди. Шахрайство може бути вчинене окремою особою, групою осіб або однією чи кількома організаціями.

Політики та посилання

[Anti Bribery and Corruption Policy](#)

[Anti – Fraud Policy](#)

[Raise a Concern](#)

[Supplier Code of Conduct](#)





Ми діємо відповідально, щоб виявляти, запобігати та пом'якшувати ризики фінансових злочинів, постійно співпрацюючи з AFC і бізнесом, проявляючи ініціативу для захисту банку та його культури.

Протидія відмиванню коштів і фінансуванню тероризму

«Дойче Банк» зобов'язується дотримуватись усіх законів і норм щодо протидії відмиванню коштів і фінансуванню тероризму.

Банк зазнає серйозних наслідків і завдасть шкоди репутації, якщо працівники:

- не запобігають, не виявляють та не повідомляють про спроби клієнта замаскувати або приховати справжнє джерело або право власності на кошти;
- приховують кінцеве призначення засобів і/або знищують сліди для їх відслідковування;
- сприяють чи вступають у змову з клієнтами під час відмивання грошей.

Крім того, важливо переконатися, що банк не підтримує надання, депонування, розподіл або збирання коштів (з незаконного або законного джерела) будь-якими засобами, призначеними для використання, або знаючи, що вони будуть використані повністю або частково, за вчинення терористичних актів.

Ви несете відповідальність за дотримання законодавчих і нормативних вимог під час виявлення, запобігання та пом'якшення будь-яких ризиків, пов'язаних із відмиванням коштів або фінансуванням тероризму, щоб продемонструвати нашим клієнтам та інвесторам, що ми усвідомлюємо свою відповідальність і активно формуємо нашу культуру.

Питання

Кріс помічає, що клієнт, якого вони добре знають, отримав на свій рахунок надзвичайно великий платіж. Поки Кріс вивчає це більш детально, вони отримують інструкцію перерахувати гроші на закордонний рахунок, з яким вони ніколи не мали жодних справ. Занепокоєний потенційними індикаторами ризику відмивання грошей, Кріс вирішує звернутися до локального підрозділу AFC в банку на рівні країни.

Чи правильно вчинив Кріс, передаючи цю інформацію підрозділу AFC?

Відповідь: Так, обидві ці транзакції є незвичайними та нехарактерними, а також свідчать про ризик відмивання грошей. Це слід негайно передати до локального підрозділу AFC з повною інформацією про транзакцію.

Питання

Марія працює в Deutsche Bank у Сполучених Штатах. Їїній друг працює в місцевій благодійній організації та просить Марію здійснити платіж у розмірі 10 000 доларів США на рахунок дочірньої організації в районі, де, як відомо, діють терористичні групи. Оскільки запит надійшов від їхнього друга та стосується благодійної організації, Марія обробила запит на оплату без затримок.

Чи діяла Марія згідно з нашою культурою прагнень?

Відповідь: Ні, Марія повинна була негайно передати цей випадок до локального підрозділу AFC для проведення детальної оцінки й отримання вказівок. Благодійні організації можуть вважатися галузями з високим рівнем ризику через труднощі з визначенням джерела їхнього прибутку або намірів, наприклад, фінансування тероризму.

ВИ ЗНАЛИ?

- Ви повинні дотримуватися стандартів і принципів, установлених для захисту нашого банку та його репутації від зловживань.
- Ви є найціннішим активом, щоб захистити Банк від фінансових злочинів, співпрацюючи та кидаючи виклик статус-кво, запитуючи:
 - Це має сенс?
 - Це незвично?
 - Чому це так складно?
 - Навіщо змінювати або скасовувати зараз?
 - Чому клієнт не знає?
- Терористичні групи можуть отримувати кошти через легальну або незаконну діяльність (тобто державні спонсори, вимагання, пожертвування, відмивання грошей і експлуатація природних ресурсів).
- Сприяння відмиванню грошей або фінансуванню тероризму призведе до дисциплінарної відповідальності, аж до звільнення, а також до цивільних і/або кримінальних дій проти вас і банку

Політики та посилання

[Anti-Money Laundering & Know Your Client Policy](#)
[Raise a Concern](#)





Ми діємо відповідально, щоб виявляти, запобігати та пом'якшувати ризики фінансових злочинів, постійно співпрацюючи з AFC і бізнесом, проявляючи ініціативу для захисту банку та його культури.

Економічні санкції та ембарго

Банк повністю відданий дотриманню зовнішньополітичних обмежень, відомих як санкції та ембарго, оскільки порушення цих обмежень можуть мати довгостроковий згубний вплив на наш банк і співробітників, а також становлять значний ризик для репутації.

Під час повсякденної роботи в банку кожен із нас зобов'язаний діяти сумлінно та дотримуватися відповідних санкційних зобов'язань, а також повідомляти про проблеми, пов'язані із санкціями, щойно про них стає відомо.

Санкції можуть бути широкими за обсягом, тому вам потрібно брати на себе відповідальність і розуміти вплив санкцій на вашу відповідну територію.

Питання

Лучіан хоче залучити нового постачальника, який допоможе значно зменшити витрати команди. Лучіан не бачить причин для занепокоєння, оскільки постачальник є третьою стороною, а не клієнтом, обираючи не дотримуватися офіційного процесу реєстрації, який передбачає перевірку на наявність санкцій.

Чи дотримувався Лучіан належної процедури?

Відповідь: Ні, не дотримувався. Необхідно дотримуватись офіційного процесу реєстрації та виконувати перевірку на наявність санкцій. Незалежно від обґрунтування вибору постачальника, Лучіан повинен був подумати про довгостроковий вплив своїх дій і оцінити ризик санкцій.

Питання

Клієнт дзвонить Саші, щоб повідомити його, що він експортуватиме товари для російської оборонної компанії. Клієнт хоче знати, чи підтримуватимемо ми транзакції, пов'язані з доставкою. Саша негайно передає цю інформацію до бізнес-орієнтованої консультативної команди санкцій.

Чи дотримувався Саша процедури банку?

Відповідь: Так. Саша правильно оцінив ризик, порушив питання та співпрацював із консультативною командою санкцій для запобігання фінансовим злочинам (або більш конкретно: порушення). Незалежно від законності транзакції, вона не відповідає політиці санкцій через пов'язаність із оборонною промисловістю Росії і не може бути проведена.



))) Повідомляйте про проблеми.

Якщо є сумніви: Висловіть свою думку й занепокоєння локальній команді AFC, регіональній групі з питань санкцій та ембарго. Якщо ваше занепокоєння стосується можливої неправомірної поведінки Deutsche Bank або її співробітників, ви також можете скористатися гарячою лінією з питань доброчесності або написати на адресу: speak-up.confidential@db.com.

ВИ ЗНАЛИ?

- Органи влади вводять обмежувальні заходи проти цільових секторів, країн, організацій, груп, організацій та осіб, які порушують прийняту в усьому світі поведінку або беруть участь у розповсюдженні зброї. Прикладами такої поведінки є терористична діяльність, порушення прав людини, хабарництво та корупція.
- Зовнішньополітичні обмеження динамічно змінюються, тому банку необхідно постійно розвивати стандартизовану систему контролю узгоджену з схильністю до ризику.
- Недотримання вимог може спричинити цивільні, нормативні та кримінальні санкції, зокрема значні грошові штрафи, а у випадку окремих осіб — ув'язнення.
- Існують правила проти бойкоту, які захищають і протидіють наслідкам екстратериторіального застосування спеціальних санкцій, установлених іншими юрисдикціями.

Політики та посилання

[Sanctions Policy](#)

[Anti-Boycott Policy – US](#)

[Raise a Concern](#)



Наші спільноти

Сталий розвиток і дотримання прав людини (1/3)



Ми беремо на себе ініціативу для створення стійких рішень.

Відповідно до нашого керівного принципу «діяти відповідально, щоб викликати довіру», ми прагнемо:

- враховувати довгострокові наслідки нашої діяльності;
- створювати стійку цінність для наших клієнтів, співробітників, інвесторів і суспільства загалом;
- оцінювати прямі та непрямі економічні, соціальні й екологічні аспекти та наслідки наших ділових рішень і повідомляти про них, дотримуючись принципів ясності та прозорості.

Ми прагнемо збільшити позитивний вплив наших бізнес-рішень і підтримувати стаке майбутнє для суспільства та навколишнього середовища, як це показано в нашому плані переходу на 2023 рік.

Короткий огляд стратегії сталого розвитку «Дойче Банк»:

Ми прагнемо зробити свій внесок у створення екологічно безпечного, соціально інклюзивного та добре керованого світу. Ми прагнемо підтримувати наших клієнтів у прискоренні їхньої власної трансформації. Завдяки нашій фінансовій експертизі та продуктовим пропозиціям, ми прагнемо сприяти переходу до більш сталого ведення бізнесу.



Наша господарська діяльність відповідає загальноприйнятим вимогам сталого розвитку.

Наприклад, шляхом перевірки наших постачальників, а також управління і, де можливо, мінімізації нашого впливу на навколишнє середовище. Це включає наш власний перехід до нульового рівня викидів.

Коли ми розробляємо або поширюємо продукти чи послуги з ознаками сталого розвитку, ми прагнемо забезпечити, щоб наші заяви про них, а також наші власні екологічні досягнення чи можливості були чіткими, точними, повними та достовірно підтвердженими.

Це передбачає збалансоване розкриття як позитивних, так і негативних впливів продукту чи послуги. Ми гарантуємо, що не перебільшуємо і не спотворюємо характеристики сталого розвитку наших продуктів і послуг або наші досягнення як компанії, а також не робимо несправедливих чи неповних заяв або порівнянь.

Там, де це дозволяють місцеві нормативні акти, у нас впроваджені системи та механізми для документування і врахування екологічних уподобань клієнтів у наших інвестиційних рекомендаціях.

Політики та посилання

[Sustainability Hub](#)

[External Homepage – Sustainability](#)

[Transition Plan](#)



Наші спільноти

Сталий розвиток і дотримання прав людини (2/3)



Ми беремо на себе ініціативу для створення стійких рішень.
Ми діємо відповідально та представляємо нашу компанію і продукти чесно.

«Зелений піар»

Суть «зеленого піару» полягає у невідповідності між словами та діями - “say-do gap”, (розрив між обіцянками й реальними діями). Вкрай важливо розуміти, де саме в банку може виникати ризик «зеленого піару» і як його уникнути. Те, як ми спілкуємося з клієнтами, іншими зовнішніми та внутрішніми стейкхолдерами, має вирішальне значення для запобігання ризику «зеленого піару».

Фактори, що спричиняють цей ризик, включають:

- Згадування лише позитивних характеристик продукту, пов'язаних зі сталим розвитком, у маркетингових цілях та
- Використання ненадійних джерел даних як основи для заяв щодо сталого розвитку

У цьому контексті ми впровадили ретельні процеси відстеження та контролю, щоб забезпечити досягнення наших амбітних цілей у сфері сталого розвитку. Таким чином, ми прагнемо запобігти звинуваченням у «зеленому піарі», потенційним регуляторним штрафам, юридичним наслідкам і репутаційним втратам, а також підвищити прозорість.

Питання

Нехал працює в маркетинговій команді підрозділу. Для майбутнього заходу клієнтів Nehal розробив нові роллап-банери, які використовуватимуться на заході вперше. Банер містить такий текст: «Незначні зміни у вашому портфоліо, великий вплив на глобальний клімат». Оскільки до заходу клієнта залишилося зовсім небагато часу, Нехал вирішує безпосередньо доручити постачальнику створення банера й інформує про це Головне управління зі сталого розвитку вже після заходу

Чи відповідає це нашим засобам контролю, пов'язаним із «зеленим піаром»?

Відповідь: Ні. Будь-яка заява щодо сталого розвитку/маркетинговий матеріал (зокрема банери), має відповідати стандартам сталого розвитку банку та/або законодавству/регуляторним вимогам. Недотримання цих стандартів може створити ризики «зеленого піару». Щоб уникнути цього, всі відповідні бізнес-функції зобов'язані дотримуватися мінімальних стандартів, установлених в основних операційних документах їхніх підрозділів, перед створенням і публікацією матеріалів, пов'язаних зі сталим розвитком.

Завжди запитуйте себе:

- Чи становить запропонована бізнес-операція чи ініціатива будь-який ризик для навколишнього середовища чи суспільства?
- Чи існують належні засоби контролю для управління ризиками, пов'язаними із запропонованою операцією?
- Ви зосереджуєтесь лише на найближчих результатах, не розглядаючи потенційні довгострокові ризики?
- Ви впевнені, що ваші дії можуть витримати громадський контроль?
- Чи надаєте ви належний рівень розкриття інформації всім відповідним внутрішнім і зовнішнім зацікавленим сторонам, зокрема кінцевим споживачам і громадськості?
- Чи всі ваші твердження про вплив продуктів і послуг є правдивими, точними, зваженими та такими, що їх можна обґрунтувати?
- Чи є використання мови, кольорів та зображень адекватним для відповідного продукту чи послуги або воно має хибний позитивний вплив, який не може бути доведено?
- Чи є дані про стійкий розвиток та рейтинги, які ми отримуємо від третіх осіб, надійними, заснованими на доказах, повними та точними?
- Чи були скарги чи звинувачення, пов'язані зі стійким розвитком чи «зеленим піаром», належним чином зареєстровані та передані на розгляд?



Політики та посилання

[ORM ESG Guidance](#)

[Sustainability Hub](#)

[Raising Concerns Homepage](#)



Наші спільноти

Сталий розвиток і дотримання прав людини (3/3)



Ми діємо відповідально та правдиво представляємо нашу компанію та продукти.
Ми діємо з повагою до гідності кожної людини.

Права людини

Deutsche Bank добровільно підтримує та дотримується Керівних принципів ООН з питань бізнесу та прав людини, [Рекомендацій ОЕСР для багатонаціональних підприємств](#), [Декларації Міжнародної організації праці про основні принципи та права у сфері праці](#) (включаючи основні трудові стандарти), а також Глобального договору ООН у спосіб, що відповідає тому, як ці документи впроваджені в національному законодавстві

Наші цілі щодо внеску у виявлення, запобігання, вирішення, пом'якшення та управління фактичними й потенційними ризиками, пов'язаними з правами людини, охоплюють:

- Збір зовнішніх надійних даних для проведення загальної оцінки ризиків, пов'язаних із правами людини, та визначення зон і профілів із підвищеним ризиком.
- Розуміння того, де бізнес-діяльність Deutsche Bank може спричинити вплив на права людини шляхом ідентифікації ризиків, пов'язаних із правами людини, у власних операціях банку та по всьому ланцюгу створення вартості, включаючи як нижню, так і верхню частини цього ланцюга.
- Визначення секторів і країн, які мають притаманні підвищені ризики негативного впливу на права людини.
- Забезпечення того, щоб сукупність політик та процеси Deutsche Bank належним чином враховували ризики, пов'язані з правами людини, відповідно до рівня впливу Deutsche Bank.
- Запропонування фінансових рішень, які допомагають вирішувати питання, пов'язані з правами людини та соціальними викликами.
- Забезпечення прозорості щодо підходу Deutsche Bank до управління питаннями прав людини.

Ми визнаємо нашу корпоративну відповідальність відповідно до рамкової концепції «Захищати, Поважати та Відновлювати» Керівних принципів ООН з питань бізнесу та прав людини, шляхом:

- Дотримання прав людини та уникнення, недопущення або сприяння негативному впливу на права людини у власній діяльності.
- Прагнення виявляти, запобігати, пом'якшувати та управляти фактичними й потенційними негативними впливами на права людини, які можуть виникати в межах ланцюга створення вартості, включаючи як нижню, так і верхню частини цього ланцюга.

Питання

Кевін працює над проектом, який має стратегічне значення для Deutsche Bank. Проект відстає від графіка. Крім того, Кевін виявив додаткові ризики для завершення поставлених завдань. Його керівник проекту відмовляє Кевіна від повідомлення про ці ризики та просить працювати понад 10 годин на день (стільки, скільки потрібно), щоб виконати всі завдання, а також пропускати обідні перерви. На щотижневих зустрічах керівник проекту регулярно висміює Кевіна за те, що той піднімає критичні питання, і дає йому прізвиська.

Чи діє керівник проекту відповідно до нашого підходу до ризиків, пов'язаних із правами людини?

Відповідь: Ні. Дії керівника проекту не відповідають підходу Deutsche Bank до питань прав людини та можуть призвести до серйозних негативних наслідків для здоров'я та балансу між роботою й особистим життям Кевіна через робочий тиск. Навіть стратегічно важливі проекти або ті, що відстають від графіка, не є підставою ігнорувати трудове законодавство, наприклад, щодо робочого часу. Шкідливі коментарі під час щотижневих зустрічей проекту є неприйнятними. Deutsche Bank не толерує неповажної поведінки, особливо щодо гідності будь-якої людини..

Наші спільноти

Справедливі й вільні ринки (1/2)



Захист цілісності фінансових ринків має вирішальне значення для сприяння справедливості й ефективності ринків і довірі інвесторів; невідповідна поведінка на ринку підриває довіру до ринків, бренду «Дойче Банк» і нашого бачення.

Поведінка на ринку, маніпулювання та зловживання ринком

Маніпулювання ринком — одна з форм зловживання на ринку, може мати значний негативний вплив на наших клієнтів, фінансові ринки та наш банк загалом. Таким чином, уся діяльність, яку ведуть наші співробітники, має ґрунтуватися на законних причинах і здійснюватися таким чином, щоб уникнути дестабілізації ринку.

Заборонені види діяльності та поведінки:

- маніпулятивні дії;
- незаконні дії;
- антиконкурентні вчинки;
- неетична поведінка; або
- яка використовує конфлікти інтересів між банком і/або його клієнтами, які суперечать галузевим стандартам, застосовним нормам або завдають шкоди репутації банку.

Політики та посилання



[Market Conduct Policy – Global](#)

[Misuse of Client Confidential, Deutsche Bank Proprietary and Inside Information and Insider Dealing Policy](#)

Питання

Їлдиз придбав 5000 акцій Blue Ltd., а потім поширив в Інтернеті чутки про те, що Blue Ltd стане об'єктом поглинання компанії Predator plc. Історія набула розголосу та потрапила до ЗМІ, що викликало значне підвищення ціни на акції. Потім Їлдиз отримав прибуток, продавши свої акції. Незабаром після цього Predator plc робить офіційну заяву, у якій спростовує чутки, і курс акцій Blue Ltd повертається до попереднього рівня.

Чи відповідає це нашій культурі прагнень?

Відповідь: Ні. Їлдиз брав участь у маніпулюванні ринком, яке спотворило ціну на акції Blue Ltd шляхом поширення неправдивих чуток. Це незаконно.

Питання

Сем дізнався, що «Дойче Банк» розглядає можливість придбання невеликої публічної компанії. Як співробітник банку, Сем купує акції цієї компанії в очікуванні придбання та ділиться цією інформацією зі своїм двоюрідним братом.

Чи відповідають дії Сема нашій культурі прагнень?

Відповідь: Ні. Торгівля внутрішньою інформацією та її надання іншим особам є інсайдерською торгівлею, що є незаконною, яка порушує цей Кодекс.

Зловживання інформацією та інсайдерська торгівля

Під час роботи в нашому банку ви можете отримати «інсайдерську інформацію».

Використання такої інформації для власної вигоди або передача її іншим для отримання ними особистої вигоди — так зване «підказування» (“tipping”) — є інсайдерською угодою, ще однією формою зловживання на ринку. Інсайдерські угоди є незаконними та заборонені Кодексом і політиками нашого банку.

ВИ ЗНАЛИ?

Хоча визначення можуть відрізнятися залежно від юрисдикції, «інсайдерську інформацію» можна описати як інформацію

- що має точний характер;
- яка не була оприлюднена;
- стосується прямо чи опосередковано емітента(-ів) або фінансового(-их) інструменту(-ів); та
- у разі оприлюднення, ймовірно, суттєво вплинула б на ціни цих фінансових інструментів або пов'язаних з ними деривативних фінансових інструментів.

Наші спільноти

Справедливі й вільні ринки (2/2)



Захист цілісності фінансових ринків має вирішальне значення для сприяння справедливості й ефективності ринків і довірі інвесторів; невідповідна поведінка на ринку підриває довіру до ринків, бренду «Дойче Банк» і нашого бачення.

Захист конкуренції

Надзвичайно важливо розуміти антимонопольне законодавство, визначати антимонопольні обмеження, накладені на вашу діяльність, уникати антиконкурентних ситуацій і за потреби привертати увагу до проблеми всередині банку.

Антимонопольне законодавство забороняє широкий спектр антиконкурентних дій, які обмежують вільну конкуренцію. Заборонена поведінка включає угоди, домовленості й узгоджені дії з конкурентами, які обмежують конкуренцію, наприклад:

- Фіксація цін
- Розподіл ринків або клієнтів
- Шахрайство на торгах
- Обмеження випуску або продажу
- Бойкоти

ВИ ЗНАЛИ?

Серйозні наслідки порушення антимонопольного законодавства:

- суворі фінансові штрафи;
- індивідуальне позбавлення волі або довгострокова дискваліфікація;
- виплата компенсації постраждалим сторонам;
- шкода репутації;
- обмеження в бізнесі;
- недійсні контракти або договори, які неможливо виконати; і/або
- заборони державних закупівель.

Питання

Картер є постійним учасником конференції, яка проводиться раз на два роки в Лондоні, де учасники галузі обговорюють загальні тенденції у сфері платежів, що впливають на фінансовий сектор. Пізніше, за кавою з Діланом, колишнім колегою, який зараз працює в конкуруючому банку, Картер отримує інсайдерську інформацію про запит пропозиції від клієнта. Щойно Картер повертається в офіс, вони діляться інформацією, яку отримали від Ділана, з відповідною командою Deutsche Bank, яка зацікавлена в тій самій транзакції.

Чи відповідає така поведінка нашої культури прагнень?

Відповідь: Ні. Ми завжди повинні пам'ятати про антимонопольні обмеження під час офіційних і неформальних зустрічей з конкурентами. Нам заборонено обговорювати та координувати поведінку, ми не маємо права обмінюватися з конкурентами інформацією, що стосується конкуренції, а також брати участь у шахрайстві на торгах. У цьому випадку неважливо, що Картер не поділився з Діланом інформацією про їхні власні майбутні наміри щодо транзакції. Навіть просте отримання конфіденційної інформації та пасивна участь у незаконних зустрічах та обмінах, які обмежують конкуренцію, заборонені. Картер не зміг публічно відмежуватися від обміну. Крім того, Картер не повинен був ділитися інформацією з командою Deutsche Bank, яка конкурує в майбутній транзакції, і повинен був розв'язати це питання у межах установи.

Політики та посилання

[Antitrust Risk Management – Deutsche Bank Group](#)

Питання

Напередодні серії аукціонів облігацій на первинних ринках Shiloh обмінюється інформацією про рівні ставок, обсяги та стратегії з певними трейдерами, які працюють у конкуруючих фінансових установах, щоб узгодити, коли вступати чи відступати в конкретних випадках. Крім того, вони регулярно обговорюють параметри торгівлі, що впливають на вторинні ринки. Шайло підтримує обмін інформацією, обговорення та координацію дій «у вузькому колі», щоб знизити невизначеність під час випуску та торгівлі певними облігаціями.

Чи відповідає така поведінка нашої культури прагнень?

Відповідь: Ні. Будь-яка форма змови між конкурентами заборонена. Поведінка Шайло має залишатися незалежною від поведінки конкурентів. Шайло ніколи не має знати про поточні чи майбутні наміри конкурентів. Антимонопольне законодавство забороняє участь у незаконному обміні інформацією, фіксації цін або шахрайстві з конкурентами.



Ключові контакти й ресурси



Контактні дані для корпоративного інформування

Система звітності телефоном, центральна:

Номери телефонів для певних країн доступні [тут](#)

Гаряча лінія з питань доброчесності, повідомлення онлайн:

Гаряча лінія з питань доброчесності, повідомлення телефоном:

Адреса електронної пошти:

Головна сторінка для повідомлення про занепокоєння:

Безпека місії

У випадку інциденту з кібербезпекою надішліть електронний лист на адресу:



Заборона на здійснення іншої незаконної діяльності

Заборона подання недостовірної фінансової та статистичної звітності

Працівникам суворо заборонено брати участь у будь-якій незаконній діяльності, включаючи підготовку, подання, погодження або розповсюдження неточних, оманливих, неповних чи сфальсифікованих фінансових звітів, статистичних даних або управлінської звітності.

Що очікується від Працівників?

Відповідь: інформація, що надається у внутрішній та зовнішній звітності, має бути повною, точною, своєчасною та підготовленою добросовісно, відповідно до чинного законодавства, регуляторних вимог та внутрішніх політик.

Працівники не повинні:

- навмисно спотворювати, пропускати або фальсифікувати дані в будь-якому виді звітності; маніпулювати бухгалтерськими або фінансовими записами;
- свідомо надавати оманливу інформацію керівництву, аудиторам, регуляторам або іншим зацікавленим сторонам;
- обходити внутрішні контролю або намагатися приховувати помилки чи недоліки;
- допомагати іншим у будь-яких діях, спрямованих на викривлення фінансового чи операційного стану Банку.

Заборона уникнення оподаткування або уникнення встановлених законодавством зобов'язань

Працівникам суворо заборонено здійснювати будь-яку діяльність, що може сприяти або полегшувати ухилення від сплати податків чи уникнення законних або договірних зобов'язань.

Працівники ніколи не повинні надавати послуги, поради чи продукти, які умисно або свідомо дозволяють клієнтам чи контрагентам ухилятися від сплати податків або обходити вимоги, встановлені законом чи договором. Це включає будь-які форми рекомендацій або дій, що можуть допомогти приховати оподатковуваний дохід, уникнути обов'язків зі звітування або викривити інформацію.

Надання послуг або консультацій з метою ухилення від сплати податків чи уникнення зобов'язань є незаконним і суворо забороненим.

Гарантія справедливості, рівності та прозорого ставлення до Постачальників

Ми прагнемо підтримувати справедливі, рівні та прозорі відносини з усіма постачальниками та надавачами послуг.

Працівники повинні забезпечувати об'єктивне ставлення до всіх постачальників — без упередженості, дискримінації чи надання переваг. Рішення щодо закупівель мають ухвалюватися виключно на основі якості, компетентності, оцінки ризиків, ціноутворення та відповідності політикам Дойче Банку.

Захист майна Банку та запобігання його пошкодженню

Усі працівники несуть відповідальність за захист майна, активів, систем та приміщень Банку від пошкодження, неправильного використання, втрати або несанкціонованого доступу. Майно Банку повинно використовуватися виключно для законних бізнес-цілей і поводження з ним має здійснюватися з належною обачністю та уважністю.

Вимоги до керівників та працівників

Для запобігання завданню шкоди майну, працівники — і особливо керівники, які мають наглядові обов'язки — повинні:

1. Забезпечувати належне використання активів
2. Підтримувати безпеку та контроль доступу
3. Виявляти та повідомляти про ризики або інциденти
4. Запобігати завданню шкоди та стримувати її
5. Підтримувати розслідування та заходи з усунення порушень.

Працівники повинні повністю співпрацювати під час внутрішніх розслідувань або перевірок, що стосуються втрати, пошкодження, інцидентів, пов'язаних із безпекою, або неправильного використання майна. Керівники повинні забезпечити виконання та контроль коригувальних заходів.

Speak Up

Якщо Ви підозрюєте, що будь-який співробітник може бути причетний до будь-якої з вищезазначених незаконних дій, вам слід повідомити про це. Будь ласка, поінформуйте підрозділ Compliance або скористайтесь каналами «Raise a Concern».

Додаткові вимоги та особливості в АТ «Дойче Банк ДБУ» (Україна)



Інші заборони та дисциплінарні заходи за порушення Кодексу поведінки, в тому числі неприйнятної поведінки, в Україні

Заборона вчинення мобінгу (цькування)

Ви маєте право на здорові і безпечні умови праці, а також на гідне ставлення з боку роботодавця та інших працівників. Вчинення мобінгу (цькування) у Банку заборонено.

Що таке Мобінг?

Відповідь: Мобінгом (цькуванням) вважаються систематичні (повторювані) тривалі умисні дії або бездіяльність роботодавця (Банку), окремих працівників або групи працівників трудового колективу, які спрямовані на приниження честі та гідності працівника, його ділової репутації, у тому числі з метою набуття, зміни або припинення ним трудових прав та обов'язків, що проявляються у формі психологічного та/або економічного тиску, зокрема із застосуванням засобів електронних комунікацій, створення стосовно працівника напруженої, ворожої, образливої атмосфери, у тому числі такої, що змушує його недооцінювати свою професійну придатність.

Якщо Ви вважаєте, що Ви зазнали мобінгу (цькування), Ви маєте право

- Повідомити про своє занепокоєння (випадок)
- Звернутися із скаргою до центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері нагляду та контролю за додержанням законодавства про працю, та/або до суду.
- Розірвати трудовий договір за власним бажанням у визначений ним строк, якщо роботодавець не виконує законодавство про працю, умови колективного чи трудового договору, чинив мобінг (цькування) стосовно працівника або не вживав заходів щодо його припинення, що підтверджено судовим рішенням, що набрало законної сили.

Форми психологічного та економічного тиску:

- створення стосовно працівника напруженої, ворожої, образливої атмосфери (погрози, висміювання, наклепи, зневажливі зауваження, поведінка загрозливого, залякуючого, принизливого характеру та інші способи виведення працівника із психологічної рівноваги);
- безпідставне негативне виокремлення працівника з колективу або його ізоляція (незапрошення на зустрічі і наради, перешкоджання виконанню ним своєї трудової функції, недопущення працівника на робоче місце, перенесення робочого місця в непристосовані для цього виду роботи місця);
- нерівність можливостей для навчання та кар'єрного росту;
- нерівна оплата за працю рівної цінності, яка виконується працівниками однакової кваліфікації;
- безпідставне позбавлення працівника частини виплат (премій, бонусів та інших заохочень);
- необґрунтований нерівномірний розподіл роботодавцем навантаження і завдань між працівниками з однаковою кваліфікацією та продуктивністю праці, які виконують рівноцінну роботу.

Важливо:

Вимоги Банку щодо належного виконання працівником трудових обов'язків, зміна робочого місця, посади працівника або розміру оплати праці в порядку, встановленому законодавством, колективним або трудовим договором, **не вважаються мобінгом (цькуванням).**

Відповідальність за порушення Кодексу поведінки

Під час застосування дисциплінарних заходів Дойче Банк керується нормами трудового законодавства.

Передбачені наступні дисциплінарні заходи:

- Догана
- Звільнення

Відповідно до Кодексу законів про працю України, Банк може розірвати трудовий договір з працівником у разі таких порушень або обставин:

- Систематичне невиконання працівником своїх посадових обов'язків або правил внутрішнього трудового розпорядку без поважних причин, якщо до нього вже застосовувалися дисциплінарні стягнення.
- Прогул, у тому числі відсутність на роботі більш як три години протягом робочого дня без поважних причин.
- Відсутність на роботі понад чотири місяці поспіль через тимчасову непрацездатність (крім відпустки у зв'язку з вагітністю та пологами), якщо законодавством не передбачено довший строк збереження робочого місця. Для працівників, які втратили працездатність через трудове каліцтво або професійне захворювання, робоче місце зберігається до відновлення працездатності або встановлення інвалідності.
- Поява на роботі у стані алкогольного, наркотичного чи токсичного сп'яніння.
- Вчинення крадіжки (у тому числі дрібної) майна роботодавця на робочому місці, підтвердженої вироком суду, що набрав законної сили, або рішенням компетентного органу про адміністративне стягнення.
- Невідповідність займаній посаді чи виконуваній роботі, встановлена під час проходження випробувального терміну.
- Вчинення мобінгу (цькування), підтверджене рішенням суду, що набрало законної сили.



ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням Наглядовою Радою
Акціонерного товариства «Дойче Банк ДБУ»
(Протокол № 136 від 29.12.2025 р.)

Назва документу:	Кодекс поведінки (етики) - АТ «Дойче Банк ДБУ»
Назва англійською мовою:	Code of conduct - JSC Deutsche Bank DBU
Внутрішній номер документу:	P/003
Класифікація документу (за ієрархією Дойче Банку):	Політика
Розробник:	Департамент комплаєнс та протидії фінансовим злочинам
Власник портфоліо:	Грін Олександра
Автор:	Грін Олександра
Погоджено:	Наглядова Рада Банку
Контактна особа:	Грін Олександра
Географічне розповсюдження:	Україна (АТ «Дойче Банк ДБУ»)
Функціональне застосування:	Всі підрозділи
Дата першого затвердження:	15.09.2016
Останній перегляд:	29.12.2025
Дата наступного перегляду:	29.12.2026
Версія:	5.0
Мова документу:	English
Переклад:	Yes
Регулятивна вимога:	Yes