




Aprobat  
prin decizia Consiliului băncii  
din 29.12 2021  
procesul-verbal nr. 23

Înregistrat în Registrul  
actelor normative interne  
cu nr. C.29000/ACC.2018-2021

## Codul de Etică al BC „Moldova Agroindbank” S.A.

Subunitatea responsabilă:	Departamentul Conformitate
Șeful subunității responsabile:	Vera Miculeț Ursu 
Coordonat:	
Șeful Departamentului Juridic	Sergiu Visternicean 
Șeful Departamentului Administrare Riscuri Financiare și Operaționale	Diana Cumpăt 
Șeful Departamentului Resurse Umane	Svetlana Bodaci 
Șeful Departamentului Marketing	Ruxanda Capmari 
Șeful Departamentului Investiții Corporative	Ecaterina Caraman 
Șeful Serviciului Securitate Tehnologii Informaționale și Continuitate Afacere	Andrei Țușca 

	<b>CODUL DE ETICĂ AL BC „MOLDOVA-AGROINDBANK” S.A.</b>	<b>Pagina 2 din 18</b>
--	--	----------------------------

## CUPRINS

CAPITOLUL I. MODIFICĂRI .....	3
CAPITOLUL II. DISPOZIȚII GENERALE .....	3
CAPITOLUL III. VALORILE MAIB .....	5
CAPITOLUL IV. PRINCIPIILE CONDUITEI ETICE ÎN MAIB.....	7
Secțiunea 1. Relaționarea și comunicarea cu clienții băncii .....	7
4.1. Deservirea clienților .....	7
4.2. Cunoaște-ți clientul .....	7
Secțiunea 2. Conduita angajaților .....	8
4.3. Conduita profesională.....	8
4.4. Conduita personală .....	8
4.5. Conduita membrilor organului de conducere al Băncii și șefilor de subunități .....	8
4.6. Conduita între angajați .....	9
4.7. Ținuta vestimentară .....	9
4.8. Interzicerea substanțelor narcotice și a alcoolului .....	9
4.9. Situația financiară personală a angajaților .....	9
4.10. Activități politice.....	9
Secțiunea 3. Antifrauda și anticorupția .....	10
4.11. Frauda.....	10
4.12. Spălarea banilor .....	10
4.13. Mita și corupția .....	11
4.14. Stimulente și cadouri .....	11
Secțiunea 4. Loialitatea corporativă .....	11
4.15. Evitarea conflictelor de interese.....	11
4.16. Protejarea activelor Băncii .....	12
4.17. Proprietatea intelectuală .....	13
4.18. Activitatea de achiziție .....	13
4.19. Confidențialitatea informației .....	13
4.20. Securitatea informațională și protecția datelor cu caracter personal .....	14
Secțiunea 5. Relații de afaceri bazate pe încredere .....	14
4.21. Tranzacțiile în cadrul pieței financiare.....	14
4.22. Concurența loială .....	15
Secțiunea 6. Nediscriinarea .....	15
Secțiunea 7. Relațiile cu instituțiile publice și mass media .....	15
Secțiunea 8. Protecția sănătății și a siguranței mediului.....	16
CAPITOLUL V. CONFORMAREA CODULUI DE ETICĂ .....	16
CAPITOLUL VI. DISPOZIȚII FINALE .....	16

Anexa nr. 1 - Angajament individual de respectare a Codului de Etică

	<b>CODUL DE ETICĂ AL BC „MOLDOVA-AGROINDBANK” S.A.</b>	<b>Pagina 3 din 18</b>
---	--	----------------------------

## CAPITOLUL I. MODIFICĂRI

**1.1** Codul de Etică al BC “Moldova-Agroindbank” S.A. a fost supus următoarelor procedee tehnice:

1.1.1 aprobat prin decizia Consiliului băncii din 29.12.2021, procesul verbal nr. 23.

## CAPITOLUL II. DISPOZIȚII GENERALE

**2.1.** BC “Moldova-Agroindbank” S.A. (în continuare – “Banca” sau “MAIB”) a elaborat prezentul Cod de Etică (în continuare – “Cod”) pentru a reconfirma angajamentul Băncii de a-și gestiona afacerile și relațiile atât cu clienții, partenerii și acționarii săi, cât și cu Autoritatea de Supraveghere și Control după cele mai înalte standarde de integritate și profesionalism și în strictă conformitate cu legile, reglementările și practicile general aplicabile.

**2.2.** Prezentul Cod este elaborat în conformitate cu prevederile și cerințele:

2.2.1 Regulamentului privind cadrul de administrare a activității băncilor, aprobat prin Hotărârea Comitetului Executiv al Băncii Naționale a Moldovei nr. 322 din 20.12.2018, cu modificările ulterioare;

2.2.2 Documentul Comitetului Basel pentru supravegherea bancară- ”Principii de guvernare corporativă bancară” (iulie 2015):

2.2.3 Documentul Comitetului Basel pentru supravegherea bancară – „Conformitatea și funcția conformitate în bănci” (aprilie 2005).

**2.3.** Prezentul Cod se aplică tuturor angajaților, inclusiv membrilor organului de conducere al Băncii și persoanelor care dețin funcții cheie. Fiecare salariat are obligația să își desfășoare activitatea profesională în conformitate cu politicile și practicile prezentului Cod, indiferent de funcție, nivel ierarhic sau de durata contractului individual de muncă/contract de mandat.

**2.4.** Succesul și reputația Băncii depind în măsură directă de aderarea tuturor angajaților săi la principii care promovează corectitudinea în afaceri, conformitatea cu legislația în vigoare și actele normative interne, la standarde înalte de conduită și de integritate personală.


**2.5.** Banca cere tuturor angajaților săi să acționeze în conformitate cu cele mai înalte standarde de integritate personală și profesională în toate aspectele aferente activității acestora și să respecte reglementările în vigoare, inclusiv prevederile prezentului Cod.

**2.6.** O reputație impecabilă dificil se câștigă, dar ușor poate fi distrusă. Fiecare angajat are responsabilitatea de a proteja reputația Băncii, inclusiv prin menținerea unei reputații proprii impecabile.


**2.7.** Banca se implică în susținerea unor proiecte de responsabilitate socială corporativă prin incurajarea abordării de afacere care contribuie la dezvoltarea durabilă prin acordarea de beneficii economice, sociale, culturale și de mediu tuturor părților interesate.

**2.8.** Noțiunile utilizate în prezentul Cod au următoarele sensuri:

2.8.1. **Abuz pe piața financiară** – concept care vizează comportamentul ilegal pe piețele financiare sub forma utilizării abuzive, divulgării neautorizate a informațiilor privilegiate și manipulării pieței de către angajații băncii;

	<b>CODUL DE ETICĂ AL BC „MOLDOVA-AGROINDBANK” S.A.</b>	<b>Pagina 4 din 18</b>
--	--	----------------------------

- 2.8.2. **Cod de etică** – reflectarea scrisă a principiilor și normelor/regulilor etice, care guvernează comportamentele umane individuale și de grup, prin documente cunoscute, acceptate și asumate de angajații Băncii;
- 2.8.3. **Conflicte de interese** – real (existent) sau aparent real (potențial), conflict între interesele personale (private) ale angajatului și responsabilitățile sale de serviciu, puteri acordate de bancă / sucursală, a căror prezență poate afecta eficiența sau imparțialitatea luării deciziilor, precum și executarea sau neexecutarea acțiunilor în îndeplinirea puterilor, pozițiilor și funcțiilor care i-au fost acordate de către bancă / sucursală.
- 2.8.4. **Corupție** – orice folosire ilegală de către salariat a funcției sale pentru primirea unor bunuri materiale/nemateriale sau a unui avantaj necuvenit, personal sau pentru o altă persoană ori acordare ilegală a unor bunuri materiale/nemateriale sau avantaje necuvenite unei alte persoane, cum ar fi darea și luarea de mită, traficul de influență, dobândirea și acordarea de bunuri, servicii necuvenite;
- 2.8.5. **Date cu caracter personal** – orice informație referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă (subiect al datelor cu caracter personal). Persoana identificabilă este persoana care poate fi identificată, direct sau indirect, prin referire la un număr de identificare sau la unul ori mai multe elemente specifice identității sale fizice, fiziologice, psihice, economice, culturale sau sociale;
- 2.8.6. **Etica** – ansamblu de standarde, principii și norme care ghidează comportamentul angajaților Băncii reglementate de prezentul Cod;
- 2.8.7. **Fraudă** – orice act ilegal sau imoral, caracterizat prin înșelăciune, inducere în eroare, disimulare sau trădare a încrederii, act de rea-credință săvârșit în scopul realizării unui profit material, obținerii banilor, bunurilor sau serviciilor, obținerea unui avantaj personal injust sau ilegal prin afectarea intereselor Băncii sau altor persoane (clienți, angajați, acționari, parteneri) în rezultatul cărora are loc o pierdere financiară cauzată Băncii sau acestor persoane;
- 2.8.8. **Informație privilegiată** – orice informație de natură precisă, care nu a fost dezvăluită public, care se referă în mod direct sau indirect la unul sau la mai mulți emitenți ori la unul sau la mai multe instrumente financiare și care, dacă ar fi dezvăluită public, ar putea avea un impact semnificativ asupra prețului acelor instrumente financiare sau asupra prețului derivatelor aflate în legătură cu aceste instrumente;
- 2.8.9. **Integritate** – cinste, probitate, onestitate, incoruptibilitate;
- 2.8.10. **Interese personale contrare intereselor Băncii** – folosirea, de către angajatul Băncii, cu rea credință a produselor/serviciilor sau credibilității de care se bucură Banca, într-un scop contrar intereselor acesteia sau în folosul propriu ori pentru a favoriza o altă societate în care are interese direct sau indirect;
- 2.8.11. **Mită** – orice formă de recompensă făcută cu intenția de a influența orice parte să facă ceva ilegal. Mita poate lua mai multe forme, spre exemplu: oferirea sau acceptarea de plăți directe sau indirecte, servicii, cadouri, sponsorizări sau tratament preferențial;
- 2.8.12. **Organ de conducere** – Consiliul Băncii și Comitetul de conducere al Băncii;

	<b>CODUL DE ETICĂ AL BC „MOLDOVA-AGROINDBANK” S.A.</b>	<b>Pagina 5 din 18</b>
---	--	----------------------------

- 2.8.13. **Persoane care dețin funcții cheie** – membri ai personalului, ale căror ale căror funcții le conferă o influență semnificativă asupra orientării băncii, însă care nu sunt membri ai organului de conducere. Printre persoanele care dețin funcții-cheie se pot număra conducătorii unor linii de activitate importante, ai sucursalelor, ai funcțiilor de suport și de control;
- 2.8.14. **Principii etice/morale** – concepții și atitudini corecte cu privire la noțiunile generale de bine și rău, de adevăr și minciună, de echitate și discriminare, libertate și constrângere, pe care se întemeiază politicile și normele/regulile etice;
- 2.8.15. **Proprietate intelectuală** – ansamblul drepturilor Băncii asupra bunurilor reglementate de punctul 4.17 din prezentul Cod;
- 2.8.16. **Tentativă de fraudă** – punerea în executare a intenției de a săvârși acțiunile reglementate de punctul 2.8.7 din prezentul Cod, executare care a fost însă întreruptă sau nu și-a produs efectul;
- 2.8.17. **Stakeholder** – o persoană sau un grup de persoane, care are (au) un interes sau o implicare personală în Bancă;
- 2.8.18. **Valori etice/morale** – ansamblu de norme sau calități care permit angajaților să acționeze în conformitate cu ceea ce este considerat corect, dezirabil și important.

## CAPITOLUL III. VALORILE MAIB

### 3.1. SUNTEM ORIENTAȚI MEREU CĂTRE CLIENT

- 3.1.1. Clienții sunt o prioritate, nucleul deciziilor noastre de business: de la produse, servicii și procese până la dezvoltarea canalelor. Toate acțiunile noastre sunt generate atât de așteptările clienților, cât și de provocările pe care le pot avea.
- 3.1.2. Tindem spre excelență în relația cu clienții, în fiecare punct de contact cu ei, întrucât doar înțelegând în profunzime cine sunt și ce-și doresc putem asigura o relație reciproc avantajoasă pe termen lung.


### 3.2. TRANSPARENȚI – deschiși, expliciți, clari

- 3.2.1. Suntem deschiși și onești unii cu alții, asigurând transparența activității Băncii, a proceselor interne și externe.
- 3.2.2. Creăm un mediu pentru o comunicare deschisă și clară, care ne asigură atât încrederea colegilor și stakeholderilor, cât și a clienților și partenerilor noștri.

### 3.3. PROFESIONIȘTI - competenți, cunoscători, informați

- 3.3.1. Dezvoltăm, atragem și reținem continuu profesioniști de top, care tind spre autodezvoltare. Sunt competenți, bine pregătiți, cunosc excelent atât domeniul lor de activitate, cât și clienții, astfel aplicând cunoștințele și experiența lor profesională pentru oferirea soluțiilor, adaptate situației și necesităților clienților.
- 3.3.2. Suntem mândri de nivelul înalt al calității muncii și oferim clienților o deservire excepțională, care corespunde și devansează așteptările.

### 3.4. DEMNI DE ÎNCREDERE – direcți, onești, sinceri, integri

	<b>CODUL DE ETICĂ AL BC „MOLDOVA-AGROINDBANK” S.A.</b>	Pagina 6 din 18
--	--	--------------------

- 3.4.1. Credem în integritatea, capacitățile și competențele colegilor noștri și contăm pe ei. Creăm o cultură a încrederii, care încurajează pe fiecare să fie mereu mai buni, știind că cere ajutor sau un sfat în orice moment.
- 3.4.2. Construim relații de încredere cu colegii, partenerii, investitorii și stakeholderii și împreună contribuim la succesul companiei noastre.
- 3.4.3. Știm că singura modalitate de a câștiga încrederea este să fii demn de încredere. Iată de ce, în primul rând, ascultăm ce își doresc clienții noștri, îi ajutăm să-și atingă obiectivele și, cel mai important, suntem mereu alături de ei.

### **3.5. INOVATORI - proactivi, creativi, cu gândire inovatoare**

- 3.5.1. Redefinim un nou standard de calitate și suntem primii care îl implementează. Susținem dezvoltarea proactivă și continuă a tuturor obiectivelor noastre de afaceri.
- 3.5.2. Încurajăm gândirea inovatoare și creativă la toate nivelurile de business, indiferent dacă aceasta vizează îmbunătățirea proceselor interne sau crearea unor noi produse și servicii orientate către clienți.
- 3.5.3. Un adevărat inovator știe să își asume riscuri și înțelege că nu întotdeauna reușești din prima. Creăm o cultură în care oamenii se simt în siguranță și susținuți, chiar dacă greșesc involuntar. Lucrăm împreună pentru a identifica erorile și a le corecta rapid.


### **3.6. AGILI - flexibili, adaptabili, bine pregătiți**

- 3.6.1. Ne adaptăm ușor, suntem flexibili și capabili să reacționăm rapid atât la schimbările continue ale pieței, precum și la impactul acestora asupra vieții clienților, partenerilor și stakeholderilor.
- 3.6.2. Ne vom strădui să anticipăm diferite situații, astfel încât să reacționăm imediat la acestea. Trebuie să ne adaptăm mai rapid decât concurenții noștri, pentru a beneficia de noi oportunități.

### **3.7. CU SPIRIT DE ECHIPĂ – uniți, cooperanți, comunicativi**

- 3.7.1. Avem convingerea că lucrurile mărețe se obțin atunci când toată lumea lucrează împreună, și împărtășește scopuri comune, aspirația pentru creșterea și succesul afacerii. Ca urmare, vom munci împreună și ne vom susține reciproc, ca o echipă unită, bazată pe respect, împărtășind toate succesele și eșecurile.
- 3.7.2. Dezvoltăm o cultură pe orizontală prietenoasă și deschisă, care să sprijine pe cei care doresc să acumuleze cunoștințe și experiențe, pe cei care împărtășesc activ ideile cu alți colegi.
- 3.7.3. Aplicăm spiritul de echipă și în relațiile cu clienții, comunitatea, partenerii și stakeholderii.



	<b>CODUL DE ETICĂ AL BC „MOLDOVA-AGROINDBANK” S.A.</b>	Pagina 7 din 18
---	--	--------------------

## **CAPITOLUL IV. PRINCIPIILE CONDUITEI ETICE ÎN MAIB**


### **Secțiunea 1. Relaționarea și comunicarea cu clienții băncii**

#### **4.1. Deservirea clienților**

- 4.1.1. Banca dorește să mențină relații pe termen lung și reciproc avantajoase cu clienții săi. În acest scop, Banca asigură, că orice recomandare pe care o face clienților, este corectă și oportună și, că clienții Băncii sunt informați adecvat și la timp despre riscurile la care sunt expuși.
- 4.1.2. Banca oferă clienților săi produse și servicii de cea mai înaltă calitate, care adresează necesitățile și interesele specifice ale clienților, menținând, în același timp, standarde înalte de conduită profesională.
- 4.1.3. Fiecare angajat are obligația să promoveze interesele Băncii prin calitatea produselor și serviciilor prestate, prin comportamentul său impecabil în relațiile cu clienții, prin îndeplinirea cu bună credință a obligațiilor de serviciu.
- 4.1.4. Angajații au obligația să activeze în așa mod, încât să mențină și să fortifice încrederea clienților în Bancă.
- 4.1.5. Banca nu tolerează comportamentul, care ar putea induce în eroare sau ar dezamăgi clienții. Acest comportament interzis poate include cuvinte, promisiuni, omisiuni de informații importante (chiar și tăcerea), acțiuni, prezentări, îndrumări și declarații. Este strict interzisă ridicarea tonului, folosirea unui limbaj sau a unor gesturi inadecvate sau indecente.
- 4.1.6. Orice modificare a clauzelor contractuale pentru produsele și serviciile, de care beneficiază clienții, se va face cu informarea și acceptul acestora, cu excepția situațiilor în care o asemenea modificare decurge ca posibilă din clauzele contractuale.
- 4.1.7. Angajații nu trebuie să compromită integritatea și reputația Băncii în încercarea de a satisface cerințele clienților.
- 4.1.8. Nu este permisă efectuarea de tranzacții în numele terților, prin intermediul conturilor angajaților Băncii.
- 4.1.9. Nu este permis angajaților efectuarea operațiunilor în conturile sau din numele clienților, fără autorizarea prealabilă a acestora.
- 4.1.10. Conduita angajaților Băncii față de clienți trebuie să fie una politicoasă, caracterizată prin atitudine profesională, bun simț, răbdare și respect. Este strict interzisă ridicarea tonului, folosirea unui limbaj sau a unor gesturi neadecvate sau indecente.

#### **4.2. Cunoaște-ți clientul**

- 4.2.1. Cunoașterea clienților Băncii, a reputației, precum și natura activităților lor de afaceri, oferă posibilitatea de a le presta servicii de cea mai bună calitate posibilă.
- 4.2.2. Executând cerințele clienților, angajații Băncii sunt obligați să se asigure că activitățile acestora nu sunt ilegale, inclusiv nu sunt legate de spălarea banilor și finanțarea terorismului. Banca a elaborat politici și proceduri interne care au ca scop formarea unei înțelegeri clare a identității reale a fiecărui client, a naturii afacerii acestuia, a tranzacțiilor preconizate a fi efectuate și a relației preconizate a fi întreținute cu Banca.

	<b>CODUL DE ETICĂ AL BC „MOLDOVA-AGROINDBANK” S.A.</b>	Pagina 8 din 18
--	--	--------------------

- 4.2.3. Angajații sunt obligați să respecte reglementările interne ale Băncii privind „Cunoașterea clientului” pentru a asigura cunoașterea originii mijloacelor financiare cu care operează clienții și identificarea oricăror activități suspecte.

## **Secțiunea 2. Conduita angajaților**

### **4.3. Conduita profesională**

- 4.3.1. Banca cere angajaților săi să-și exercite responsabilitățile sale într-o manieră profesionistă.
- 4.3.2. Angajații au obligația de a respecta legile, politicile, reglementările aplicabile domeniului lor de activitate și prevederile acestui Cod.
- 4.3.3. Banca încurajează angajații de a-și extinde în continuu cunoștințele și abilitățile, de a căuta noi oportunități pentru a se dezvolta, îmbunătățindu-și performanța proprie și cea a Băncii per ansamblu.
- 4.3.4. Angajații care reprezintă Banca în cadrul unor evenimente organizate în afara Băncii, cum ar fi: conferințe, instruirii și alte activități la nivel național, au obligația să promoveze o imagine favorabilă a Băncii, iar în cazul evenimentelor organizate la nivel internațional, au obligația să promoveze o imagine favorabilă a țării.
- 4.3.5. Pe durata deplasărilor peste hotarele țării, angajații Băncii sunt obligați să aibă o conduită conformă regulilor de protocol și să respecte legile și obiceiurile țării gazdă, atâta timp cât acestea nu contravin legislației naționale și prezentului Cod și să activeze strict în limitele împuternicirilor acordate.

### **4.4. Conduita personală**

- 4.4.1. Banca cere angajaților săi să manifeste un comportament în activitatea sa, care în orice situație sau moment, ar avea doar impact pozitiv asupra imaginii și reputației Băncii.
- 4.4.2. Angajații sunt obligați să dea dovadă de un comportament decent, inclusiv în afara orelor de muncă, fiind conștienți că reprezintă Banca și că orice activitate neconformă principiilor de etică și integritate poate avea impact negativ atât asupra carierei personale cât și asupra reputației Băncii.
- 4.4.3. Este interzis implicarea angajaților în activități ilegale sau activități care pot aduce prejudiciu imaginii Băncii.
- 4.4.4. Banca nu tolerează practicarea pariurilor și jocurilor de noroc de către angajații băncii.

### **4.5. Conduita membrilor organului de conducere al Băncii și șefilor de subunități**

- 4.5.1. Membrii organului de conducere și șefii de subunități vor servi drept exemplu a unui comportament etic și de cele mai înalte standarde de conduită pentru subalternii săi.
- 4.5.2. Este responsabilitatea membrilor organului de conducere și a șefilor de subunități de a crea și menține o atmosferă de lucru în Bancă, în care angajații se vor simți confortabil să pună întrebări sau să raporteze probleme de ordin etic.
- 4.5.3. Membrii organului de conducere și șefii de subunități comunică angajaților despre standardele de etică existente pe durata activității lor, în timpul orelor



de serviciu, pentru a facilita înțelegerea și aplicarea acestor principii de către angajați în mod practic.

- 4.5.4. Comportamentul membrilor organului de conducere și șefilor de subunități trebuie să fie unul respectuos față de subalterni. Este strict interzisă comunicarea cu tonalități ridicate, folosirea unui limbaj sau a unor gesturi neadecvate în raport cu subalternii.

#### **4.6. Conduita între angajați**

- 4.6.1. Stima și respectul față de colegi sunt principii indispensabile, promovate de către Bancă, ce trebuie urmate de fiecare angajat.
- 4.6.2. Angajații trebuie să adopte o conduită politicoasă față de colegii săi. Se vor utiliza doar formule politicoase de salut și adresare, iar pe parcursul comunicării, atitudinea angajaților unul față de celălalt trebuie să fie caracterizată de bunul simț, toleranță și respect.

#### **4.7. Ținuta vestimentară**

- 4.7.1. Stilul vestimentar al angajaților trebuie să corespundă cu normele și recomandările interne.
- 4.7.2. O atenție deosebită necesită ținuta vestimentară a acelor angajați care în fiecare zi comunică cu clienții Băncii, partenerii și cu publicul.

#### **4.8. Interzicerea substanțelor narcotice și a alcoolului**


- 4.8.1. Prezentarea angajaților la locul de muncă în stare de ebrietate alcoolică sau sub influența drogurilor, introducerea și consumul substanțelor narcotice în sediile Băncii sunt strict interzise. Consumul băuturilor alcoolice nu este permis la locul de muncă și în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu.
- 4.8.2. Este strict interzis fumatul în birourile Băncii. Sunt acceptabile pentru fumat doar zonele special amenajate cu acest scop.

#### **4.9. Situația financiară personală a angajaților**

- 4.9.1. Banca atrage, prin prisma protejării imaginii Băncii, o atenție deosebită aspectelor ce țin de activitățile financiare ale angajaților săi.
- 4.9.2. Angajații Băncii trebuie să-și gestioneze afacerile personale financiare de o manieră prudentă, pentru a evita cazurile de prejudiciere a reputației Băncii.
- 4.9.3. Angajații sunt liberi de a-și asuma diferite angajamente și obligațiuni financiare personale. Totodată angajații trebuie să conștientizeze, că activând într-o instituție financiară au responsabilitatea de a-și gestiona afacerile personale financiare, inclusiv obligațiile fiscale, de o manieră și acuratețe maximă, pentru a nu dăuna imaginii și reputației Băncii. În mod special acest fapt este valabil pentru angajații, care sunt și clienți-debitori ai Băncii.
- 4.9.4. Angajații care au dificultăți financiare și sunt debitori ai Băncii, sunt încurajați să comunice acest fapt superiorului său sau direct Departamentului Conformitate, pentru a primi asistență dacă este cazul.

#### **4.10. Activități politice**

- 4.10.1. Desfășurarea unor activități politice se poate face în afara Băncii, după orele de program, cu condiția că angajatul să nu se poziționeze ca reprezentant al

	<b>CODUL DE ETICĂ AL BC „MOLDOVA-AGROINDBANK” S.A.</b>	<b>Pagina 10 din 18</b>
--	--	-----------------------------

Băncii în aceste relații și să nu obțină avantaje care decurg din calitatea de angajat al Băncii.

- 4.10.2. Angajații Băncii nu trebuie să facă uz de poziția lor sau de resursele Băncii în scopul implicării în cadrul unor activități politice.
- 4.10.3. Un angajat care decide să candideze pentru o funcție politică sau o funcție publică trebuie să informeze superiorul direct, care va informa Departamentul Conformitate și Conducerea Băncii.
- 4.10.4. Angajații Băncii nu trebuie să participe la colectarea de fonduri pentru finanțarea partidelor politice sau să colaboreze în cadrul responsabilităților de serviciu cu persoane fizice și juridice ce fac donații politice.
- 4.10.5. Este interzisă promovarea imaginii proprii a angajatului, prin asociere cu imaginea, sigla Băncii, în scopuri electorale.
- 4.10.6. În cadrul Băncii nu se accepta afișarea semnelor sau obiectelor inscripționate cu sigla sau denumirea partidelor politice sau concurenților electorali, nu se admite nici propaganda politică la locul de muncă.
- 4.10.7. Totodată angajaților Băncii nu le este interzis să simpatizeze sau să facă parte din formațiuni politice legal constituite, în condițiile în care preferințele lor politice nu afectează performanța profesională.


### **Secțiunea 3. Antifrauda și anticorupția**

#### **4.11. Frauda**

- 4.11.1. Banca promovează un sistem de control intern, bazat pe controale și principii ce ar permite inhibarea tentativelor de fraudă și ar dezvolta și menține standarde profesionale înalte de transparență, etică și integritate pentru protejarea activelor Băncii, intereselor legitime ale clienților, acționarilor și ale angajaților Băncii.
- 4.11.2. Fiecare angajat al Băncii este obligat să raporteze orice fraudă sau suspiciune de fraudă în conformitate cu politicile și procedurile interne ale Băncii și să descurajeze orice tentativă de fraudă internă din partea altor angajați.
- 4.11.3. Fiecare angajat are responsabilitatea prevenirii, împiedicării și neimplicării în fraude interne/externe, abuzuri precum și responsabilitatea deținerii unui comportament etic și profesional.

#### **4.12. Spălarea banilor**

- 4.12.1. Banca, în calitatea sa de furnizor a unor diverse tipuri de servicii financiare, este expusă riscurilor aferente fenomenului spălării banilor și finanțării terorismului. Acest fenomen poate dăuna reputației Băncii și ar putea expune Banca la sancțiuni severe.
- 4.12.2. Banca obligă angajații săi să aplice măsuri de precauție sporită împotriva fenomenului de spălarea banilor și finanțare a terorismului, conform cadrului de reglementare intern aferent domeniului prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului.

	<b>CODUL DE ETICĂ AL BC „MOLDOVA-AGROINDBANK” S.A.</b>	Pagina 11 din 18
---	--	---------------------

#### **4.13. Mita și corupția**

- 4.13.1. Banca nu tolerează sub nici o formă mita sau corupția. Orice situație care implică mită sau corupție trebuie raportată de către angajat imediat șefului său direct și Departamentului Conformitate.
- 4.13.2. Banca interzice efectuarea și acceptarea de plăți, fie direct, fie prin intermediul unor terțe părți, pentru accelerarea sau influențarea anumitor decizii, care ar putea fi interpretate drept mită.


#### **4.14. Stimulente și cadouri**

- 4.14.1. Banca interzice acceptarea cadourilor de către angajații săi, atunci când scopul acestora este de a influența capacitatea de decizie a angajaților.
- 4.14.2. Angajații nu vor solicita, accepta sau obține beneficii personale de la vreun client, partener, de la alte persoane fizice sau juridice care desfășoară sau își manifestă intenția de a derula afaceri cu Banca, și vor lua măsuri pentru a evita ca și rudele acestora să nu solicite, accepte sau obțină astfel de beneficii.
- 4.14.3. Este interzisă primirea sau oferirea unor avantaje în cadrul vânzării de produse și servicii, derulării de tranzacții financiare sau reprezentării intereselor Băncii în fața autorităților.
- 4.14.4. Este interzisă acceptarea cadourilor sau altor beneficii, în cadrul relațiilor de afaceri și cele cu clienții, în cazul în care acestea au o valoare echivalentul sumei de 50 USD. În cazul în care angajatul a recepționat un cadou de o valoare ce depășește echivalentul a 50 USD, acesta va returna nemijlocit cadoul. Excepții reprezintă cadourile promoționale sau acțiunile de fidelizare organizate de partenerii de afaceri sau de către bancă, în cadrul unor proiecte comune, care sunt incluse în prevederile reglementărilor interne ale Băncii.

### **Secțiunea 4. Loialitatea corporativă**

#### **4.15. Evitarea conflictelor de interese**


- 4.15.1. Banca are elaborate politici și reglementări interne ce au drept scop stabilirea și reglementarea situațiilor, care se consideră a fi cu conflict de interese.
- 4.15.2. Fiecare angajat trebuie să se asigure că interesele lui personale nu intră în conflict cu sarcinile sau activitățile sale de serviciu sau cu interesele clienților Băncii.
- 4.15.3. Fiecare angajat reprezintă Banca și este obligat să acționeze în interesul acesteia, ale clienților și ale acționarilor săi, fără a-și urmări interesul personal, financiar sau de altă natură în îndeplinirea sarcinilor de serviciu.
- 4.15.4. Conflictul de interese pot apărea în cazul relațiilor (personale) între angajați și clienți, reprezentanți ai partenerilor de afaceri sau a altor angajați, atunci când există o situație de incompatibilitate între calitatea de angajat al Băncii și statutul personal al acestuia.
- 4.15.5. Activitatea angajatului nu trebuie să dăuneze reputației Băncii. Abuzul în utilizarea resurselor sau a influenței Băncii în scopuri personale este interzis.

	<b>CODUL DE ETICĂ AL BC „MOLDOVA-AGROINDBANK” S.A.</b>	<b>Pagina 12 din 18</b>
--	--	-----------------------------

- 4.15.6. Angajații băncii vor întreprinde toate acțiunile necesare pentru a evita apariția unei situații cu conflict de interese, inclusiv acțiunile expuse în continuare, dar nelimitându-se doar la acestea:
- 4.15.6.1. dezvăluirea în scris către Departamentul Conformitate despre activitățile angajatului, interesele financiare sau relațiile care ar putea prezenta un conflict sau ar facilita apariția acestuia. Toate activitățile existente, interesele financiare sau conflictele de interes trebuie dezvăluite conform reglementărilor interne ale Băncii privind conflictele de interese;
  - 4.15.6.2. folosirea bunului simț și a raționamentului în toate activitățile de interes personal sau de afaceri în afara orelor de serviciu;
  - 4.15.6.3. evitarea activităților și relațiilor, care ar putea cauza conflicte de interese sau apariția unui conflict cu poziția pe care o deține angajatul, sau cu interesele Băncii;
  - 4.15.6.4. evitarea abuzului, utilizarea de resurse, proprietăți intelectuale și de aplicații informaționale ale Băncii în interes personal;
  - 4.15.6.5. evitarea acceptării de cadouri de la clienți, parteneri;
  - 4.15.6.6. evitarea oferirii unor împrumuturi bănești din surse proprii clienților sau primirii de împrumuturi de la clienții Băncii;
  - 4.15.6.7. evitarea oferirii de alte servicii decât cele ale Băncii, sau ale subdiviziunii din care face parte conform atribuțiilor stabilite prin fișa postului sau de către șefii săi ierarhici superiori;
  - 4.15.6.8. informarea în scris al Președintelui Comitetului de Conducere a băncii înainte de a accepta o anumită funcție (director/manager) într-o afacere externă sau o funcție politică atât timp cât angajatul este și angajatul Băncii. Toate activitățile extraprofesionale se declară în scris Departamentului Conformitate și Departamentului Resurse Umane;
  - 4.15.6.9. evitarea influențării sau contribuiri la angajarea, promovarea și supravegherea directă a activității în Bancă a unui membru de familie (rudă) sau prieten apropiat.
- 4.15.7. Conflictele de interese de asemenea pot fi legate de cazurile de corupție, fraudă, acceptarea de cadouri și abuzul pe piața de capital. Deoarece este imposibil de descris fiecare conflict potențial, Banca se bazează în mod special pe angajamentul fiecărui angajat de a exercita o judecată obiectivă și de a se consulta, atunci când este cazul.
- 4.15.8. Orice potențial conflict de acest gen trebuie raportat Departamentului Conformitate, care ulterior va stabili dacă acest conflict există și ce măsuri adecvate trebuie întreprinse.

#### **4.16. Protejarea activelor Băncii**

- 4.16.1. Banca a elaborat politici și proceduri care au drept scop stabilirea cerințelor principale față de asigurarea protecției fizice a bunurilor Băncii, inclusiv cele informaționale și care asigură implementarea unor controale adecvate la nivelul întregii Bănci.

	<b>CODUL DE ETICĂ AL BC „MOLDOVA-AGROINDBANK” S.A.</b>	Pagina 13 din 18
---	--	---------------------

4.16.2. Fiecare angajat are responsabilitatea să protejeze activele Băncii și să le folosească conform scopului stabilit și numai în cadrul activităților sale. Activele Băncii includ cladiri, echipamente, mijloace de transport, sisteme și programe informatice, informații/date, studii, materiale de publicitate și promoționale etc.

4.16.3. Angajații trebuie să evite oricare pierdere, deturnare sau folosire inadecvată a activelor Băncii și să se asigure că activele Băncii sunt utilizate în mod eficient și prudent.

#### **4.17. Proprietatea intelectuală**

4.17.1. Fiecare angajat este obligat să protejeze proprietatea intelectuală a Băncii și să respecte drepturile de proprietate intelectuală aparținând terților.

4.17.2. Proprietate intelectuală sunt politicile și reglementările interne ale Băncii, know-how, secretele comerciale, aplicații informaționale dezvoltate în cadrul Băncii și alte informații, care se constituie în proprietate.

4.17.3. Angajații Băncii nu trebuie să folosească bunurile ori însemnele (emblema, antetul, sigla, etc.) Băncii în scopuri personale și nu trebuie să angajeze numele Băncii în afaceri personale.

4.17.4. Banca interzice divulgarea de informații despre un nou produs sau serviciu, înainte de aprobarea lansării acestuia pe piață.

#### **4.18. Activitatea de achiziție**

4.18.1. Banca promovează o activitate de achiziție bazată pe principii de transparență, onestitate și echitate.

4.18.2. Angajații Băncii, care sunt implicați în procesul de achiziție, trebuie să evite orice manifestări de favoritism la încheierea contractelor de achiziționare a bunurilor sau de prestare a serviciilor.

4.18.3. Relația între angajații Băncii și partenerii de afaceri nu trebuie în nici un caz să compromită abilitatea Băncii de a negocia contractele într-un mod imparțial, profesionist și competitiv.

#### **4.19. Confidențialitatea informației**

4.19.1. Banca asigură implementarea unui sistem complex de management al securității informaționale, în conformitate cu cerințele legale și standardele internaționale la care aceasta este certificată, în vederea asigurării integrității și confidențialității informației.

4.19.2. Fiecare angajat are obligația să protejeze informațiile ce reprezintă secret comercial și bancar, informațiile confidențiale legate de clienți, inclusiv date cu caracter personal, împotriva folosirii sau divulgării neautorizate sau neadecvate ale acestora, inclusiv în scop personal.

4.19.3. Pe durata angajării și după încetarea acestei calități, angajații trebuie să protejeze confidențialitatea informațiilor la care au avut acces în exercitarea atribuțiilor de serviciu în cadrul Băncii, cu excepția situațiilor când dezvăluirea informației este autorizată expres de client sau când Banca este obligată să furnizeze astfel de informații în conformitate cu cerințele legale.

4.19.4. Informația confidențială trebuie păstrată cu maximă precauție. Nu se admite păstrarea documentelor confidențiale la locurile de muncă ale angajaților,

fără a fi utilizate modalități special prevăzute pentru păstrarea acestora, safeuri, dulapuri metalice etc. Nu se admite transmiterea prin canale electronice a informațiilor confidențiale, fără asigurarea păstrării confidențialității acestora (ex. criptare, parole). Nu se comunică informații confidențiale la telefon decât în cazurile prevăzute de actele normative interne în vigoare.

#### **4.20. Securitatea informațională și protecția datelor cu caracter personal**


- 4.20.1. Banca a aderat la standarde internaționale de securitate a informației, promovînd o cultură de asigurare a securității informației în Bancă, prin implementarea de măsuri tehnice și organizatorice, orientate spre protejarea resurselor informaționale, în scopul asigurării încrederii angajaților, clienților și a partenerilor Băncii.
- 4.20.2. Angajații sunt obligați să se asigure că datele cu caracter personal sunt utilizate doar pentru scopul pentru care au fost colectate și să fie conștienți că dezvăluirea neautorizată a acestora poate atrage după caz sancțiuni din partea autorităților de control și dăuna imaginii și reputației Băncii.
- 4.20.3. Angajații sunt obligați să respecte cerințele cu privire la utilizarea informațiilor, sistemelor informatice și a mijloacelor de transmitere a datelor din cadrul Băncii. Utilizarea acestora în scopuri personale trebuie să fie limitată, pentru a nu expune Banca la costuri adiționale și a afecta performanța angajatului pe durata orelor de lucru.
- 4.20.4. Banca își rezervă dreptul de a monitoriza utilizarea resurselor informaționale, inclusiv corespondența electronică împreună cu fișierele atașate la aceasta, precum și de a bloca transmiterea unor categorii protejate de informații în afara perimetrului rețelei Băncii cu informarea salariaților, în vederea asigurării conformității cu cerințele din domeniul securității informaționale și cerințele legislației privind protecția datelor cu caracter.
- 4.20.5. Angajații sunt obligați să păstreze în strictă confidențialitate parolele personale de logare în sistemul informatic al Băncii sau codurile și cardurile de acces în sediile Băncii, pentru a evita orice acces neautorizat la sistemul informatic sau la informațiile Băncii.
- 4.20.6. Angajații Băncii sunt responsabili personal de protejarea datelor și a informației la care au acces în exercitarea atribuțiilor de serviciu.

### **Secțiunea 5. Relații de afaceri bazate pe încredere**

#### **4.21. Tranzacțiile în cadrul pieței financiare**

- 4.21.1. Banca nu tolerează abuzul pe piața financiară și condamnă folosirea informațiilor privilegiate.
- 4.21.2. Angajații Băncii trebuie să respecte confidențialitatea și caracterul privat al informațiilor privilegiate pe care le dețin, să nu le exploateze și să nu le utilizeze în alte scopuri, decât acelea pentru care informațiile au fost făcute disponibile.



	<b>CODUL DE ETICĂ AL BC „MOLDOVA-AGROINDBANK” S.A.</b>	Pagina 15 din 18
---	--	---------------------

#### **4.22. Concurența loială**

- 4.22.1. Banca nu folosește în mod abuziv poziția ei pe piața bancară, ce poate afecta drept consecință și încrederea în piața de capital sau limitarea relațiilor cu furnizorii sau clienții.
- 4.22.2. Cerința de integritate se aplică și în lupta Băncii pentru cota de piață.
- 4.22.3. Nici Banca, nici angajații săi nu pot fi antrenați în înțelegeri, acorduri sau practici care ar putea avea ca efect restrângerea sau denaturarea concurenței sau prejudicierea intereselor băncilor concurente. Banca nu va participa prin reprezentanții săi la nici o formă de contact (direct/indirect) care are ca scop sau efect fie influențarea comportamentului pe piață al unui concurent prezent sau potențial, fie dezvăluirea comportamentului unui asemenea concurent, pe care acesta a decis sau intenționează să îl adopte pe o piață.

### **Secțiunea 6. Nediscriminarea**

**4.23.** Banca asigură eliminarea oricăror forme de discriminare. Banca nu tolerează atitudini discriminatorii față de nimeni, indiferent de rasă, naționalitate, etnie, limbă, religie, categorie socială, convingeri, sex, orientare sexuală, vârstă, sau orice alte criterii ce pot sta la baza discriminării.

**4.24.** Angajații Băncii, dar și potențialii candidați, trebuie să fie tratați în mod egal, cu demnitate și respect, indiferent de rasă, religie, naționalitate, sex, vârstă sau alte particularități, prin recunoașterea meritelor profesionale și stimularea dezvoltării personale, prin respectarea dreptului la confidențialitatea datelor personale ale angajatului, prin asigurarea unor relații de bun simț cu colegii la locul de muncă.

**4.25.** Banca nu tolerează hărțuirea morală sau sexuală a angajaților, exprimate fizic, verbal sau nonverbal, ce au ca scop umilirea, lezarea demnității sau intimidarea angajaților.

**4.26.** Fiecare dintre angajați acceptă exprimarea opiniilor și discuțiilor argumentate, manifestă spirit critic și autocritic, flexibilitate și lipsă de dogmatism în relațiile cu ceilalți colegi, subalterni sau superiori.


### **Secțiunea 7. Relațiile cu instituțiile publice și mass media**

#### **4.27. Relațiile cu autoritățile și instituțiile publice**

- 4.27.1. Orice activități derulate cu autoritățile de reglementare și supraveghere, autoritățile publice sau administrativ-teritoriale trebuie să fie guvernate de cele mai înalte standarde de conduită și să fie deschise, transparente și cooperante.
- 4.27.2. Banca se conformează tuturor reglementărilor legale, aplicabile tranzacțiilor comerciale și financiar-bancare, inclusiv celor internaționale la care Republica Moldova a aderat.

#### **4.28. Relația cu mass media și gestionarea rețelelor de socializare**

- 4.28.1. Mesajele, declarațiile, comentariile și prezentările destinate presei, se distribuie doar prin intermediul Departamentului Marketing a Băncii sau cu autorizarea acesteia.
- 4.28.2. Nici un angajat nu are dreptul să comunice cu mass media sau să furnizeze informații, fie pe hârtie, fie pe cale electronică referitor la Bancă, sau la

	<b>CODUL DE ETICĂ AL BC „MOLDOVA-AGROINDBANK” S.A.</b>	<b>Pagina 16 din 18</b>
--	--	-----------------------------

activitatea Băncii, unui reprezentant al mass media, cu excepția cazului în care este autorizat să facă acest lucru de către Președintele Comitetului de Conducere al băncii.

- 4.28.3. Angajaților li se interzice acceptarea oricărui tip de beneficii precum plata sau publicitatea gratuită în schimbul informațiilor sau reportajelor favorabile despre activitatea lor în Bancă.
- 4.28.4. Departamentul Marketing este responsabil de a reprezenta Banca pe rețelele de socializare (Facebook, Instagram, Twitter, etc).
- 4.28.5. Angajații Băncii nu plasează comentarii personale despre activitatea Băncii sau despre activitatea sa în cadrul Băncii, inclusiv informații de natură comercială pe rețelele de socializare, dacă acest fapt nu este permis de reglementările interne ale Băncii.

### **Secțiunea 8. Protecția sănătății și a siguranței mediului**

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

**4.30.** Banca încurajează imunizarea prin vaccinare a angajaților în situațiile când este recomandat de Organizația Mondială a Sănătății, cu scopul de a contribui la un mediu sigur și sănătos de muncă, promovează cultura transparenței, comunicării deschise între angajați și Bancă/angajator, inclusiv privind subiecte precum informarea despre administrarea sau nu a vaccinului/ vaccinurilor.

**4.31.** Fiecare angajat are obligația să evite orice acțiuni, care pot dăuna siguranței mediului înconjurător, în care Banca își desfășoară activitatea.

## **CAPITOLUL V. CONFORMAREA CODULUI DE ETICĂ**

**5.1.** Angajații Băncii trebuie să considere respectarea standardelor etice ca fiind un element foarte important al responsabilităților lor.

**5.2.** Banca cere ca angajații săi să susțină și să promoveze principiile acestui Cod, manifestând cele mai înalte standarde de conduită personală.

**5.3.** În cazul în care angajații se confruntă cu situații specifice sau au neclarități privind prevederile acestui Cod, se pot adresa oricând, șefului nemijlocit sau Departamentului Conformitate.

**5.4.** Semnarea angajamentului individual de respectare a Codului de etică, prezentat în Anexa 1, poartă un caracter obligatoriu la angajarea în cadrul Băncii.

**5.5.** Nerespectarea prevederilor prezentului Codul poate duce la sancțiuni disciplinare sau chiar și la desfacerea contractului individual de muncă.

**5.6.** Fiecare angajat are obligația de a comunica Departamentului Conformitate probleme de ordin etic și/sau nerespectarea prevederilor prezentului Cod, în conformitate cu *Procedura privind comunicarea suspiciunilor de fraudă internă și de integritate*, în vigoare.

## **CAPITOLUL VI. DISPOZIȚII FINALE**


**6.1.** Prezentul Cod este atribuit la clasa de confidențialitate „de uz intern”.

	<b>CODUL DE ETICĂ AL BC „MOLDOVA-AGROINDBANK” S.A.</b>	<b>Pagina 17 din 18</b>
---	--	-----------------------------

**6.2.** Un extras din prezentul Cod va fi publicat pe pagina web a Băncii și dezvăluit publicului larg.

**6.3.** Difuzarea neautorizată de către angajații Băncii a prezentului act normativ intern către terțe persoane, păstrarea, denaturarea sau folosirea neautorizată a prezentului act normativ intern intră sub incidența angajamentului de confidențialitate și se sancționează conform legislației în vigoare.

**6.4.** Prezentul Cod intră în vigoare de la data aprobării de către Consiliul Băncii.

	<b>CODUL DE ETICĂ AL BC „MOLDOVA-AGROINDBANK” S.A.</b>	<b>Pagina 18 din 18</b>
--	--	-----------------------------

Anexa nr.1

la Codul de Etică al BC „Moldova- Agroindbank”S.A.

## ANGAJAMENT INDIVIDUAL DE RESPECTARE A CODULUI DE ETICĂ

### Subsemnatul:

1) **Accept faptul că protejarea reputației BC “Moldova-Agroindbank” S.A. reprezintă atât o obligație profesională, cât și o datorie morală și că fiecare angajat trebuie să respecte și să aplice prevederile Codului de etică.**

2) **Îmi asum angajamentul de a studia și a mă conforma prevederilor Codului de Etică din data angajării.**

3) **Îmi asum responsabilitatea pentru oricare situație în care nu mă voi conforma valorilor, principiilor și obligațiilor care rezultă din acest Cod, sau nu voi aplica adecvat prevederile acestuia.**

Nume/Prenume: \_\_\_\_\_

Funcția: \_\_\_\_\_

Subunitatea: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Semnătura: \_\_\_\_\_