

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Рішенням Наглядової ради

АТ «СК «ІНГО»

Протокол № 07 від 30 травня 2024 року

Голова Наглядової ради



Олексій БОЛХОВІТІНОВ

КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЇ ЕТИКИ
АТ «СК «ІНГО»

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	3
2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ ТА СКОРОЧЕНЬ.....	4
3. ЗОВНІШНІ ВЗАЄМОВІДНОСИНИ	7
4. ВНУТРІШНІ ВЗАЄМОВІДНОСИНИ.....	10
5. КОРПОРАТИВНА КУЛЬТУРА	12
6. ПОЛІТИКА РОЗКРИТТЯ ІНФОРМАЦІЇ.....	13
7. ПОЛІТИКА ЩОДО ДОТРИМАННЯ КУЛЬТУРИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ.....	14
8. НОРМИ ЩОДО ЗАБОРОНИ ЗДІЙСНЕННЯ НЕЗАКОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ.....	15
9. НОРМИ ЩОДО ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЮ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ	17
10. ПОРЯДОК ДІЙ КЕРІВНИКІВ ТА ІНШИХ ПРАЦІВНИКІВ З МЕТОЮ ЗАПОБІГАННЯ	17
ЗАВДАННЮ ШКОДИ МАЙНУ	17
11. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ ЩОДО ПОРУШЕНЬ ВИМОГ КОДЕКСУ	18
12. КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ	19
13. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ	20

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1. Кодекс корпоративної етики АТ «СК «ІНГО» (далі – Кодекс) розроблено відповідно до вимог чинного законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, зокрема:
- Закону України «Про страхування»;
 - Закону України «Про акціонерні товариства»;
 - Закону України «Про банки і банківську діяльність»;
 - Положення про організацію системи управління ризиками в банках України та банківських групах, затвердженого постановою Правління НБУ № 64 від 11.06.2018р., зі змінами (далі – Положення № 64);
 - Постанови Правління НБУ від 27.12.2023р. № 194 «Про затвердження Положення про вимоги до системи управління страховика»;
 - Положення про порядок ідентифікації та визнання банківських груп, затвердженого постановою Правління НБУ № 134 від 09.04.2012 року зі змінами;
 - Положення про порядок регулювання діяльності банківських груп, затвердженого Постановою Правління Національного банку України № 254 від 20.06.2012 р. зі змінами;
 - Постанови Правління НБУ від 27.12.2023р. №199 «Про затвердження Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг»
 - інших актів чинного законодавства України, включаючи нормативно-правові акти Національного банку України;
 - Кодексу корпоративної етики Банківської групи «КРЕДИТ ДНІПРО», затвердженого рішенням Наглядової Ради АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО» №26 від 23.09.2024
- 1.2. Кодекс регламентує принципи організації корпоративної культури в АТ «СК «ІНГО» (далі – Товариство), визначає корпоративні цінності, етичні та професійні стандарти ведення бізнесу та правила поведінки працівників Товариства, встановлює механізми і шляхи дотримання стандартів Банківської групи у порядку та на умовах, передбачених чинним законодавством України та внутрішніми правилами Банківської групи.
- 1.3. Кодекс є носієм корпоративних цінностей Товариства, основними з яких є:
- Простота** – пропозиція простих та зрозумілих рішень, цінування своїх клієнтів.
- Ефективність** – поєднання новаторства та раціональності, ефективне впровадження нових рішень, що дозволяє випереджати тренди.
- Партнерство** – розуміння потреб клієнтів, вибудовування довгострокових відносин та надійного партнерства.
- Команда** – всі працівники зростають та розвиваються разом як єдина команда мотивованих професіоналів.
- 1.4. Основними завданнями Кодексу є:
- визначення та закріплення корпоративних цінностей Товариства, яких мають дотримуватись всі працівники Товариства,
 - визначення єдиної корпоративної культури, заснованої на високих етичних стандартах, підтримання в колективах учасників Банківської групи атмосфери довіри, взаємної поваги і порядності;
 - визначення основ взаємодії Товариства з клієнтами, діловими партнерами, органами державної влади та регуляторами, конкурентами і працівниками Банківської групи;
 - забезпечення усвідомлення працівниками Товариства персональної відповідальності перед колегами, клієнтами, діловими партнерами Товариства та Банківської групи та власниками учасників Банківської групи за виконання своїх посадових обов'язків, своєї ролі в реалізації бізнес-цілей та впливу персональної поведінки, як працівника Товариства та Банківської групи, на її імідж та репутацію;
 - підвищення і збереження довіри до Товариства з боку ділового співтовариства, зміцнення репутації відкритого і чесного учасника ринку;

- регламентація процесів виявлення і запобігання потенційних ризиків, вирішення проблем та конфліктних ситуацій в колективах учасників Банківської групи, процесів повідомлення про наявні порушення Кодексу, тощо.

1.5. Кодекс впроваджує систему загальнообов'язкових норм поведінки, які мають бути впроваджені та дотримуватись всіма працівниками Товариства, та забезпечують:

- дотримання високих стандартів корпоративного управління;
- дотримання культури управління ризиками;
- запобігання використанню службового становища керівниками та іншими працівниками Товариства для завдання шкоди майну Товариства та Банківської групи;
- недопущення порушення прав споживачів при здійсненні діяльності Товариства;
- виконання заборон щодо здійснення будь-якої корупційної чи незаконної діяльності;
- запобігання корупційним діям та хабарництву;
- дотримання рівності відносин між Товариством та його клієнтами, працівниками, постачальниками та конкурентами;
- встановлення обмежень щодо дарування та отримання подарунків;
- дотримання принципів оброблення, зберігання та розповсюдження конфіденційної та інсайдерської інформації, тощо.

1.6. Вимоги Кодексу поширюються на всіх працівників Товариства незалежно від рівня посади. Кожен працівник має неухильно дотримуватись вимог Кодексу, а також чітко усвідомлювати свої щоденні обов'язки та зобов'язання, вживати дій з метою недопущення реалізації різних видів ризиків та порушень.

1.7. На рівні Відповідальної особи Банківської групи контроль за дотриманням Кодексу здійснює Підрозділ комплаєнс АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО». На рівні Товариства – головний комплаєнс-менеджер АТ «СК «ІНГО».

1.8. Головний комплаєнс-менеджер Товариства несе відповідальність за організацію контролю за дотриманням Кодексу в Товаристві.

1.9. Для забезпечення виконання вимог нормативних документів Банківської групи головний комплаєнс-менеджер Товариства здійснює комунікацію та надає необхідну інформацію Підрозділу комплаєнс Банку з питань дотримання норм комплаєнс, у тому числі вимог цього Кодексу.

1.10. Відповідальна особа Банківської групи організовує систему управління комплаєнс-ризиками Банківської групи з тими учасниками Банківської групи щодо яких Відповідальною особою Банківської групи прийняте рішення про їх включення до консолідованої звітності Банківської групи/субконсолідованої звітності підгрупи Банківської групи.

2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ ТА СКОРОЧЕНЬ

Для цілей даного Кодексу використовуються наступні визначення:

Термін	Визначення
Асоційована особа	чоловік або дружина, прямі родичі цієї особи (батько, мати, діти, рідні брати та сестри, дід, баба, онуки), прямі родичі чоловіка або дружини цієї особи, чоловік або дружина прямого родича. Обмеження щодо зайняття окремих посад, виконання функцій, розкриття інформації про конфлікт інтересів та контроль взаємовідносин між асоційованими особами, що визначаються Політиками про врегулювання конфліктів інтересів в Банківській групі, в Товаристві.
Банк	Акціонерне товариство «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО», що є Відповідальною особою Банківської групи «КРЕДИТ ДНІПРО»

Банківська група	група юридичних осіб, які мають спільного контролера та складається з Відповідальної особи банківської групи - Акціонерного товариства «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО» та інших українських фінансових установ, і в якій банківська діяльність є переважною. Склад учасників, контролер та структура власності Банківської групи «КРЕДИТ ДНІПРО» визначається у відповідності до Закону України «Про банки і банківську діяльність» та нормативно-правових актів Національного банку України у процесі ідентифікації та визнання Банківської групи.
Товариство	Акціонерне товариство «Страхова компанія «ІНГО»
Близькі особи	члени сім'ї, а також чоловік, дружина, батько, мати, вітчим, мачуха, син, дочка, пасинок, падчерка, рідний та двоюрідний брати, рідна та двоюрідна сестри, рідний брат та сестра дружини (чоловіка), племінник, племінниця, рідний дядько, рідна тітка, дід, баба, прадід, прабаба, внук, внучка, правнук, правнучка, зять, невістка, тесть, теща, свекор, свекруха, батько та мати дружини (чоловіка) сина (дочки), усиновлювач чи усиновлений, опікун чи піклувальник, особа, яка перебуває під опікою або піклуванням.
Відповідний підрозділ/уповноважена особа з питань комплаєнс учасників Банківської групи	Відповідний підрозділ/уповноважена особа з питань комплаєнс учасників Банківської групи (координатор), що призначається кожним учасником Банківської групи з метою контролю комплаєнс-ризиків, наявних порушень та недоліків СВК учасника Банківської групи, та який/яка уповноважена взаємодіяти із Підрозділом комплаєнс АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО». У разі наявності вимог органу державної влади, що здійснює нагляд за діяльністю учасника Банківської групи, щодо створення окремого підрозділу з питань комплаєнс учасника Банківської групи – ці функції виконує підрозділ комплаєнс / Головний комплаєнс-менеджер (ССО).
Відповідний підрозділ/уповноважена особа з питань комплаєнс учасників Банківської групи щодо яких здійснюється консолідація звітності	сукупність юридичних осіб- учасників Банківської групи «КРЕДИТ ДНІПРО», щодо яких Відповідальною особою Банківської групи прийняте рішення про їх включення до консолідованої звітності Банківської групи «КРЕДИТ ДНІПРО», та відповідно яких включено у систему управління ризиками Банківської групи
Дискримінація	дія, у якій виявляється обмеження прав і законних інтересів та/або будь-яка відмінність, виключення та інша дія, що заперечує або зменшує рівне здійснення прав чи встановлює гірше становище однієї чи кількох осіб порівняно з іншими особами. Поняття охоплює виключення або обмеження можливостей для членів певної групи щодо можливостей інших груп.
Ділова репутація	сукупність підтвердженої інформації про особу (фізичну або юридичну), що дає можливість зробити висновок про професійні та управлінські здібності такої особи, її порядність та відповідність її діяльності вимогам закону.
Інсайдерська інформація	не оприлюднена інформація про Банківську групу/учасника Банківської групи, їх цінні папери та похідні (деривативи), що перебувають в обігу на фондовій біржі, або правочини щодо них, у разі якщо оприлюднення такої інформації може істотно вплинути на вартість цінних паперів та похідних (деривативів), та яка підлягає оприлюдненню відповідно до вимог, встановлених Законом України «Про цінні папери та фондовий ринок».

Конфлікт інтересів	наявна чи потенційна розбіжність між особистими інтересами службової особи або пов'язаних з нею осіб та її посадовими (професійними) обов'язками діяти в інтересах Товариства, що може вплинути на добросовісне виконання такою особою своїх повноважень, об'єктивність та неупередженість прийняття рішень. Конфлікт інтересів поділяється на потенційний конфлікт інтересів та реальний конфлікт інтересів.
Корупція	діяльність осіб, спрямована на протиправне використання наданих їм повноважень для одержання матеріальних благ, послуг, пільг або інших переваг.
Неправомірна вигода	Грошові кошти або інше майно, переваги, пільги, послуги, нематеріальні активи, що їх без законних на те підстав обіцяють, пропонують, надають або одержують безоплатно чи за ціною, нижчою за мінімальну ринкову.
Неприйнятна поведінка	До неприйнятної поведінки відносяться будь-які дії, що пов'язані з порушенням працівником Банківської групи/Товариства вимог законодавства або внутрішніх нормативних документів Банківської групи/Товариства та можуть завдати Банківській групі/Товариству фінансових, репутаційних та інших втрат, а саме: - недотримання законодавства, у тому числі нормативно-правових актів НБУ, та внутрішніх нормативних документів Банківської групи/Товариства; - неналежні дії щодо збереження відомостей, що містять страхову таємницю та(або) комерційну таємницю, та(або) конфіденційну та інсайдерську інформацію, власником яких є Товариство/Банківська група, або які є предметом професійного, ділового, виробничого, комерційного та інших інтересів Товариства/Банківської групи; - неетична поведінка працівника; - зловживання службовим становищем; - прийняття пропозиції, обіцянки або одержання неправомірної вигоди; - підкуп або провокація підкупу, вчинення корупційних дій; - сприяння у працевлаштуванні на роботу близьких осіб, родичів (що не мають відповідної кваліфікації); - консультування з питань ухилення від процедур фінансового моніторингу; - порушення вимог внутрішніх документів щодо конфлікту інтересів; - отримання неправомірної фінансової вигоди від клієнта тощо.
Підрозділ комплаєнс Банку	Управління комплаєнс АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО», до функцій якого входить управління комплаєнс ризиками, в тому числі комплаєнс-ризиками Банківської групи.
Головний комплаєнс-менеджер	Посадова особа Товариства до функцій якого входить управління комплаєнс ризиками Товариства
Працівник	Фізична особа, яка працює за трудовим договором (контрактом) або має інші договірні зобов'язання (на постійній або тимчасовій основі) з Товариством
Протиправні дії	цілеспрямовані дії або бездіяльність, що стосуються порушень законодавства України, внутрішніх нормативних та розпорядчих документів учасниками Банківської групи або шахрайських випадків, дії працівників Банківської групи за умови, якщо вони мають ознаки зловживання своїми правами та обов'язками, підозри на шахрайство, або дії контрагентів, наслідком яких може бути втрата активів чи погіршення іміджу Товариства/Банківської групи
Учасник Банківської групи	юридична особа, що входить до складу Банківської групи «КРЕДИТ ДНІПРО».

Терміни, визначення та скорочення, не визначені у цьому розділі, вживаються у значеннях, визначених законодавством України.

3. ЗОВНІШНІ ВЗАЄМОВІДНОСИНИ

- 3.1. Відносини з клієнтами, діловими партнерами, постачальниками, конкурентами, представниками органів державної влади та ЗМІ Товариство будує на принципах професійності, чесності, рівності, сумлінності, проактивності, якості, оперативності, взаємної поваги та довіри, непорушності зобов'язань, повноти надання інформації, що підлягає розкриттю. Таким чином, Товариство, як учасник Банківської групи підтримує та укріплює свою репутацію як соціально відповідальної групи, що заслуговує на довіру.
- 3.2. Кожен працівник має розуміти, що будь-яка думка або інформація, що виходить назовні, може бути сприйнята клієнтами, діловими партнерами, представниками органів державної влади та ЗМІ як офіційна позиція Товариства. Тому будь-яка інформація, що виходить назовні, повинна бути погоджена з безпосереднім керівництвом та/або Управлінням маркетингу.
- 3.3. **Взаємовідносини з клієнтами та партнерами.** Товариство, як учасник Банківської групи має забезпечити якісне обслуговування клієнтів, забезпечити дотримання всіма працівниками наступних якостей при здійсненні спілкування із клієнтами/контрагентами та партнерами:
- ввічливість та доброзичливість;
 - компетентність, професійність та оперативність;
 - комунікабельність та готовність допомогти;
 - відповідальність, зручність та комфорт.
- 3.4. Працівники Товариства мають стояти на варті інтересів клієнтів, пропонувати їм нестандартні підходи та надавати повну та точну інформацію. Сутність якісного обслуговування клієнтів базується на повазі до клієнтів.
- 3.5. Працівники Товариства не мають права розголошувати інформацію про операції, рахунки і вклади клієнтів або ділових партнерів, іншу інформацію, що складає таємницю фінансової послуги та таємницю страхування, а також інші конфіденційні відомості, крім випадків, коли розкриття такої інформації передбачене законодавством України.
- 3.6. У роботі з клієнтами, контрагентами та діловими партнерами працівники Банківської групи керуються такими принципами:
- кожен клієнт є важливим для Товариства;
 - якісне обслуговування клієнта є найважливішим завданням;
 - основою роботи є готовність допомогти клієнту, а також ввічливість та доброзичливість;
 - забезпечення максимального комфорту та зручності для клієнта є першочерговим;
 - озвучені думки та поради працівника мають бути виваженими та обґрунтованими;
 - працівники мають бути компетентними в професійних питаннях та пунктуальними;
 - працівники завжди несуть персональну відповідальність перед клієнтом за свої слова, рішення та дії;
 - запобігання виникненню конфліктів із клієнтам, контрагентами тощо.
- 3.7. Працівники Товариства мають докладати всіх зусиль для мінімізації будь-яких негативних ризиків для клієнтів та ділових партнерів, які можуть бути спричинені діяльністю Банківської групи.
- 3.8. **Подарунки та винагородження.**
- 3.8.1. Працівники Банківської групи не мають права просити чи приймати будь-які грошові винагороди, подарунки та інші вигоди, що мають цінність, від фактичного або потенційного партнера, клієнта, офіційного працівника організації або будь-якої іншої особи – на знак подяки за сприяння чи допомогу, що були або будуть надані в зв'язку з будь-якою операцією, що здійснюється Товариством.
- 3.8.2. Працівники Товариства не можуть здійснювати оплату або пропонувати винагороду у вигляді цінного подарунка представнику партнерів/клієнтів, державних і комерційних установ чи громадських

організацій в якості подяки за надані послуги чи/або вплив, а також при одержанні підтвердження про те, що відповідна послуга була чи буде надана в зв'язку зі здійсненням будь-якої операції.

3.8.3. Заборона на отримання подарунків та винагород не поширюється на прийняття запрошень на неофіційні заходи (обіди, концерти, прийоми), а також подарунків, що пов'язані з рекламою організації і не становлять великої цінності (наприклад сувеніри, що прийняті в діловому співтоваристві) та не компрометують працівників Товариства.

3.8.4. Згідно із законом «Про запобігання корупції» подарунком є грошові кошти або інше майно, переваги, пільги, послуги, нематеріальні активи, які надають/одержують безоплатно або за ціною, нижчою за мінімальну ринкову.

3.8.5. Всі працівники Товариства зобов'язані повідомляти головного комплаєнс-менеджера про отримання будь якого подарунку, який перевищує допустимий розмір, встановлений внутрішніми документами Товариства, а також у випадку, коли у працівника є сумніви щодо вартості такого подарунку.

3.9. Взаємовідносини з конкурентами.

Взаємовідносини з конкурентами Товариства будуються на принципах чесності та взаємоповаги. Члени Банківської групи ведуть незалежну чесну боротьбу, використовуючи переваги наших конкурентоспроможних продуктів та послуг, не порушуючи законодавства України, норм та правил цього Кодексу.

3.10. Взаємовідносини зі ЗМІ

3.10.1. У відносинах зі ЗМІ працівники Товариства мають дотримуватись таких принципів:

- Відкритість та прозорість. Метою надання інформації в процесі взаємодії Товариства із засобами масової інформації є своєчасне забезпечення представників ЗМІ необхідним обсягом інформації для об'єктивного і достовірного висвітлення діяльності Товариства, запобігання проявам поширення неадекватної інформації.
- Повноваження та відповідальність. Право надавати офіційну інформацію про Товариство/учасників Банківської групи представникам ЗМІ надано уповноваженим структурним підрозділам Товариства/особам учасників Банківської групи згідно з вимогами внутрішніх документів/процесів учасників Банківської групи.

3.10.2. У випадку звернення до працівника Товариства представника ЗМІ з проханням надати будь-яку інформацію про діяльність Товариства/учасника Банківської групи працівник Товариства зобов'язаний переадресувати електронною поштою запит представника ЗМІ до Управління маркетингу.

3.11. **Реклама.** При підготовці реклами і промоматеріалів рекомендується:

- реклама має містити лише достовірну інформацію щодо послуг/продуктів Товариства;
- враховувати загальне враження, яке справляє рекламна діяльність Товариства на діяльність Банківської групи в цілому;
- переконатися, що відсутні розбіжності між рекламними та допоміжними матеріалами (включаючи листи) і реальним продуктом або політикою Товариства/Банківської групи;
- обережно використовувати порівняння між продуктами Товариства та продуктами конкурентів або між різними типами продуктів. У випадку використання порівнянь необхідно переконатися, що вони достовірні та не вводять в оману будь-яким чином, та що вся надана інформація дозволяє зробити справедливе порівняння;
- враховувати, що ненадання повної інформації або замовчування може викликати хибне сприйняття;
- висловлювати думки тільки тоді, коли вони базуються на реальній експертизі, фактах;
- завжди використовувати чіткі та конкретні слова і терміни, що зрозумілі для клієнтів, уникати суперечливих, двозначних та технічних висловлювань;
- неухильно дотримуватись вимог законодавства, в т.ч. щодо наповнення реклами, шрифту, повноти умов, тощо.

3.12. Взаємовідносини з державними органами

Товариство будує та підтримує конструктивні, відкриті та чесні взаємовідносини з державними органами та представниками державної влади на законних засадах. Завжди надає повні, точні, об'єктивні та достовірні дані про діяльність Товариства, в тому числі фінансову та/або статистичну звітність, ніколи не здійснює прямих або опосередкованих дій щодо неправильного надання фактів, їх трактування чи викривлення інформації, що може вплинути або ввести в оману представників органів державної влади або контролюючих органів.

3.13. Політична активність

Товариство не бере прямої або опосередкованої участі в політичних рухах або організаціях. Товариство не заперечує проти участі своїх працівників у суспільному та політичному житті. Працівники Товариства можуть займатися політичною та суспільною діяльністю відповідно до своїх поглядів та переконань винятково в неробочий час. Використання імені Товариства чи посилання на нього при цьому є неприпустимими. Проведення будь-якого різновиду агітації серед працівників, клієнтів, партнерів Товариства та на території учасників Товариства забороняється.

3.14. Свобода від дискримінації

У Товаристві заборонено будь-яку форму прямої або непрямої дискримінації за ознакою статі, віку, расової приналежності, сексуальної орієнтації та самоідентифікації, мовної, етнічної, національної приналежності, релігійних переконань або до різних видів недієздатності осіб тощо.

3.15. Дотримання вимог законодавства, не здійснення незаконної чи корупційної діяльності

3.15.1. Товариство береже свою гідність та ділову репутацію, суворо дотримується норм та правил ділової етики. У Товаристві заборонена будь-яка діяльність, яка вводить в оману, в т.ч. щодо характеристик продуктів чи послуг.

3.15.2. Неухильне дотримання законодавства України, в т.ч. нормативно-правових актів Національного банку України, є обов'язковим для Товариства.

3.15.3. Корупційна діяльність та хабарництво у роботі Товариства неприпустимі в будь-яких формах і проявах. Керівникам та працівникам Товариства не допустимо, у тому числі, прямо або опосередковано, отримання грошових коштів або подарунків у грошовій чи еквівалентній їй формі, інших різновидів благ у взаєминах із конкурентами, діловими партнерами або клієнтами. Працівники Товариства не вимагають, не пропонують і не приймають подібні виплати чи подарунки.

3.15.4. Працівники Товариства не здійснюють незаконної діяльності/ незаконні операції в будь-якій формі, не використовують неетичні та несправедливі способи впливу на партнерів, конкурентів або клієнтів, так само як не погрожують їх використанням.

3.15.5. Товариство категорично проти будь-яких спроб підкупу та хабарництва з метою отримання додаткових конкурентних переваг/благ. Працівникам Товариства забороняється залучати чи використовувати контрагентів чи інших осіб для здійснення дій, які суперечать принципам і вимогам цього Кодексу чи нормам законодавства України про протидію корупції.

3.15.6. Товариство зобов'язується дотримуватися законодавства щодо боротьби з легалізацією доходів, отриманих незаконним шляхом, здійснює бізнес із тими клієнтами та діловими партнерами, які мають бездоганну репутацію та займаються законною діяльністю, чиї фінансові доходи походять із законних джерел. Встановлюючи відношення з новим діловим партнером, Товариство здійснює належну перевірку, щоб впевнитися в його відповідності вказаним критеріям.

3.16. Принципи оброблення, зберігання та розповсюдження конфіденційної та інсайдерської інформації

3.16.1. Однією з головних вимог конфіденційних відносин між Товариством та клієнтами є абсолютний захист комерційної таємниці та конфіденційної інформації. Товариство належним чином зберігає інформацію, що становить таємницю фінансової послуги, страхування та іншу інформацію, в т.ч. щодо діяльності та фінансового стану клієнта, яка стала відомою Товариству у процесі обслуговування клієнта та взаємовідносин з ним чи третім особам при наданні послуг Товариством. Працівники Товариства дотримуються обов'язку щодо забезпечення конфіденційності навіть після переведення їх на іншу посаду чи припинення трудових відносин з Товариством.

3.16.2. Не допускається розголошення конфіденційної та інсайдерської інформації, це може призвести як до втрати ділової репутації, так і до виникнення відповідальності за її розголошення відповідно до чинного законодавства України та внутрішніх нормативних документів Товариства. Працівники Товариства не розголошують відомості, що становлять страхову чи комерційну таємницю, а також конфіденційну та інсайдерську інформацію, які стали їм відомі при виконанні службових (посадових) обов'язків.

3.16.3. Працівники Товариства не використовують з вигодою для себе чи для третіх осіб відомості, що становлять страхову чи комерційну таємницю, а також конфіденційну та інсайдерську інформацію, які стали їм відомі при виконанні службових (посадових) обов'язків.

3.16.4. У випадку намагання третіх осіб отримати від працівника Товариства відомостей, що становлять страхову чи комерційну таємницю або конфіденційну та інсайдерську інформацію, він негайно повідомляє свого безпосереднього керівника.

3.16.5. Працівники Товариства не мають права розмовляти про конфіденційні справи Товариства або клієнта на вулиці, в ресторані, транспорті тощо.

3.17. Конфіденційність у телефонних розмовах

Працівники Товариства починають розмову про конфіденційні справи телефоном впевнившись, що поруч немає сторонніх людей, які можуть слухати розмову.

Якщо клієнт подзвонив працівнику Товариства під час перебування в людному місці, а питання не потребує негайного вирішення, працівник обов'язково повідомляє клієнта, що з метою збереження конфіденційності передзвонить йому одразу, як тільки буде наодинці.

Якщо клієнт повідомив працівнику Товариства важливу інформацію, працівник не повторює її вголос. Якщо він щось занотував – після перенесення інформації в електронний документ потрібно знищити нотатки.

Працівник Товариства не залишає третім особам повідомлення з конфіденційною інформацією.

3.18. Конфіденційність листування електронною поштою

Обмін інформацією з обмеженим доступом між Товариством та клієнтами або третіми сторонами, електронною поштою або у режимі on-line (відкритими каналами зв'язку) здійснюється лише у захищеному (зашифрованому) вигляді, з гарантією цілісності та автентичності інформації (наприклад, шляхом накладення електронного цифрового підпису відправника), а також з обов'язковим підтвердженням отримання цієї інформації (наприклад, з обов'язковим використанням засобів захисту інформації адресата).

Працівники Товариства не залишають відкритою свою електронну пошту, коли перебувають не на робочому місці.

3.19. Конфіденційність між працівниками

Розмір заробітної плати працівника Товариства є конфіденційною інформацією та не підлягає розголошенню. Відомості про попередні місця роботи, займані посади, розмір заробітної плати до роботи в Товаристві є приватною інформацією, яку працівник може поширювати чи не поширювати за власним бажанням.

4. ВНУТРІШНІ ВЗАЄМОВІДНОСИНИ

4.1. Товариство цінує своїх працівників, адже саме їхня ефективна діяльність є запорукою успішної діяльності Товариства, та очікує від них високих стандартів ділової поведінки та професійних досягнень.

4.2. Товариство поважає особисту свободу, права та гідність людини, ставиться до працівників із довірою та надає кожному рівні можливості, незалежно від їхньої раси, кольору шкіри, релігії, статі, сексуальної орієнтації, гендерної ідентичності, національності, віку, інвалідності чи будь-яких інших ознак. Товариство сприяє розвитку інклюзивної культури, яка поважає та цінує різноманіття думок та досвіду.

4.3. Товариство не допускає проявів жодної форми дискримінації або утиску на робочому місці, зокрема при прийомі на роботу, оплаті праці, просуванні по службі, та проявів поведінки, яка виглядає як образлива та неприпустима.

- 4.4. Працівники Товариства пам'ятають, що вони є частиною Товариства та Банківської групи, і для досягнення ефективної роботи кожного працівника та Банківської групи в цілому повинні надавати один одному підтримку порадою та діями. На своєму робочому місці працівники використовують свої здібності та професійні вміння для досягнення кінцевого результату.
- 4.5. При виконанні своїх обов'язків працівники приділяють увагу можливим ризикам, які можуть завдати збитків Товариству та Банківській групі, та інформують безпосереднього керівника і профільні підрозділи Товариства про їх наявність. Всі працівники Банківської групи зобов'язані дотримуватися вимог нормативних документів Банківської групи щодо управління ризиками в Банківській групі.
- 4.6. Працівники Товариства не зловживають службовим становищем та не використовують його в особистих інтересах або в інтересах третіх осіб всупереч інтересам Товариства.
- 4.7. Працівники Товариства ініціативні та здійснюють максимальний вклад у вирішення завдань, які стоять перед Товариством. Товариство цінує командну роботу, де чують та враховують кожен голос. Працівники Товариства завжди спілкуються відкрито, чітко висловлюючи власні думки. Товариство заохочує будь-який зворотний зв'язок, який є вагомим для роботи, працівник може звернутися з пропозицією щодо покращення діяльності до будь-якого топ-менеджера Товариства. Товариство культивує атмосферу взаємоповаги, де кожен може повністю реалізувати свій потенціал.
- 4.8. Працівники Товариства спілкуються з колегами доброзичливим та ввічливим тоном. У ділових стосунках ставлення до всіх колег є рівним, а відношення – стриманими, незалежно від особистих симпатій чи антипатій.
- 4.9. В Товаристві відсутній поділ працівників на «нових» та «старих», «колишніх» та «теперішніх». Кожен працівник Товариства є членом команди, який вносить або вже зробив свій вагомий внесок у створення надійної сучасної Банківської групи. Тому працівники з повагою ставляться до кожного незалежно від того, працює він певний час у Товаристві, щойно прийшов або звільнився, яку посаду обіймає, не допускаючи щодо діяльності колег, їхнього професіоналізму або поведінки некоректної публічної оцінки, непрофесійної неетичної поведінки, висловів, коментарів.
- 4.10. Працівники Товариства несуть відповідальність за ефективність своєї роботи та досягнення результатів, не перекладаючи провину на колег, керівника чи підлеглих. Кожна проблема відкрито обговорюється з колегами, керівником та підлеглими, в результаті чого формуються шляхи її вирішення.
- 4.11. Працівники Товариства завжди виконують свої зобов'язання перед колегами, Товариство, в свою чергу, завжди виконує свої зобов'язання перед працівниками.
- 4.12. В Товаристві неприпустима спільна робота близьких чи асоційованих осіб, якщо при виконанні трудових обов'язків вони безпосередньо підпорядковані або підконтрольні один одному (стаття 251 Кодексу законів про працю України).
- 4.13. Товариство створює рівні умови для професійного розвитку працівників, їх навчання, кар'єрного росту та інших можливостей.
- 4.14. Працівники не допускають виникнення ситуацій, які можуть спричинити завдання шкоди діловій репутації, іншим нематеріальним чи матеріальним інтересам Товариства та Банківської групи.
- 4.15. Працівники дотримуються трудової дисципліни. У випадках, коли обставини можуть призвести до її порушення, працівники повідомляють про це безпосереднього керівника, але намагаються звести до мінімуму виникнення таких обставин та їхні наслідки.
- 4.16. Працівникам Товариства забороняється уживати на території Товариства алкогольні напої та наркотичні препарати, перебувати в стані алкогольного або наркотичного сп'яніння, продавати, купувати, передавати, зберігати будь-які наркотичні препарати.
- 4.17. Працівники Товариства зобов'язані усіляко сприяти забезпеченню всебічної безпеки Товариства, її персоналу, об'єктів та матеріальних цінностей, неухильно виконувати всі вимоги керівництва та внутрішніх нормативних документів щодо забезпечення комплексної безпеки Товариства та Банківської групи. Інформувати відповідні підрозділи безпеки/охорони Товариства – в рамках їхніх функціональних обов'язків – про виявлені передумови і факти завдання Товариству фінансових збитків, загрози персоналу, об'єктам та матеріальним цінностям, головного комплаєнс-менеджера - про порушення працівниками та клієнтами Товариства норм чинного законодавства та внутрішніх нормативних документів, протиправні дії третіх осіб та інші інциденти, що негативно впливають на безпеку та імідж Товариства.

4.18. Оформлення всіх документів від імені Товариства (вхідних, вихідних, внутрішніх) має відповідати внутрішнім корпоративним стандартам діловодства, вимогам законодавства України, НБУ.

4.19. Товариство закуповує обладнання, матеріали та послуги, враховуючи їхні переваги для Товариства, з партнерами, постачальниками працює справедливо, без дискримінації, не маючи на меті особистої вигоди. Товариство організовує прозорі закупівлі з уникненням одноосібного прийняття рішень.

4.20. **Регулярне інформування підлеглих.** Керівники структурних підрозділів Товариства відповідають за інформування своїх підлеглих щодо:

- стратегії та цілей Товариства та Банківської групи, оскільки саме вони визначають етапи роботи кожного підрозділу Товариства. Тільки усвідомлення цілей Товариства та очікуваних результатів роботи окремих підрозділів дозволить формувати конкретні цілі діяльності кожного працівника, враховуючи рівень їхньої важливості для діяльності учасника Банківської групи;
- власних повноважень і відповідальності, а також повноважень і відповідальності підлеглих.

5. КОРПОРАТИВНА КУЛЬТУРА

5.1. Працівники Товариства дотримуються корпоративного стилю. Ефективне корпоративне управління, системне управління ризиками та етична поведінка працівників – основа діяльності Товариства та Банківської групи.

5.2. Принципи поведінки та спілкування між підрозділами

5.2.1. У своїй роботі працівники Товариства мають вітатись із колегами, демонструють вдячність своїм колегам, керівникам і підлеглим за допомогу чи добре виконану роботу, завжди висловлюють їм подяку та заохочують їх до нової співпраці. Працівники уважні до кожного усного чи письмового звернення до них, не ігнорують запити чи прохання.

5.2.2. Працівники спілкуються винятково нормативною лексикою незалежно від обставин, у яких опинилися, за жодних умов не дозволяють собі вживати нецензурні слова на робочому місці. Працівники спілкуються спокійним тоном, підвищення голосу чи крик не допускаються. Критикуючи будь-кого, працівники не переходять на особистості, а лише оцінюють вчинки чи судження.

5.2.3. У спілкуванні з підлеглими за будь-яких умов працівники демонструють повагу і в жодному разі не висловлюють відкриту зневагу чи зверхність до своїх підлеглих, особливо в присутності інших працівників.

5.2.4. Працівники планують власні цілі в контексті досягнення цілей Товариства. Досягнення індивідуальних цілей кожного підрозділу Товариства повинно сприяти і в жодному разі не заважати досягненню цілей Товариства та Банківської групи. Кожен працівник відповідає не тільки за власний результат, але і за результат Банківської групи в цілому.

5.2.5. Працівники планують власну роботу і координують плани та дії з колегами свого / суміжних підрозділів Товариства, інформують про свої плани колег, на яких вони можуть мати вплив, узгоджують спільні терміни виконання робіт, зберігають на загальнодоступних ресурсах інформацію, потрібну широкому колу колег, надають колегам вичерпну і достатню інформацію, що допоможе якісно виконувати завдання. Якщо терміни виконання робіт змінюються, працівники погоджують це з колегами, з якими співпрацюють у відповідному проекті.

5.2.6. Працівники приходять вчасно на робоче місце, не пізніше початку робочого дня.

5.2.7. Працівники дотримуються ієрархічних повноважень при вирішенні робочих ситуацій у роботі з клієнтом або колегами. У суперечливих випадках працівники звертаються до свого безпосереднього керівництва.

5.2.8. Працівники раціонально та дбайливо користуються майном та засобами Товариства, не використовують своє положення, інформацію та ресурси з особистою метою.

5.3. Працівники дотримуються ділового стилю в одязі, що відповідає іміджу Товариства, впливає на ставлення до Товариства клієнтів, партнерів, контрагентів та відображає корпоративну культуру в цілому. Діловий стиль базується на міжнародних стандартах, де цінується стриманість, якість та стильність одягу, відсутність яскравих аксесуарів. Основні вимоги до одягу працівників, що залучені

до обслуговування/безпосереднього спілкування з клієнтами — акуратність, стриманість, доглянутість, відчуття міри, елегантність та доцільність.

5.4. Забезпечення рівності працівників. Адаптація працівників. Товариство забезпечує рівність всіх працівників, створення атмосфери психологічної безпеки, об'єднання команд людей з різним досвідом, а також забезпечує здійснення всебічної підтримки:

- ✓ військових, що повертаються до цивільної роботи, а також сімей військових;
- ✓ релокованих співробітників, що повертаються;
- ✓ працівників, що не виїжджали за кордон на час війни;
- ✓ людей з особливими потребами, маломобільних людей, людей з інвалідністю тощо, в т.ч. шляхом адаптації робочого простору під їх потреби.

Товариство створює робоче середовище, де кожен працівник відчувається прийнятим, підтриманим та мотивованим.

5.5. Екологічна та соціальна відповідальність.

5.5.1. Товариство усвідомлює, що його бізнес може мати важливий вплив на кожен з основоположних елементів сталого розвитку: економіку, суспільство та довкілля. Тому Товариство, як учасник Банківської групи намагається забезпечити прибутковість свого бізнесу в довгостроковій перспективі, прагне забезпечити довгострокову економічну стабільність та зростання через відповідальне управління ресурсами, інновації та ефективне управління ризиками. Товариство у своїй діяльності прагне до дотримання екологічних та соціальних стандартів і принципів, визнає важливість захисту довкілля та прагне зменшити вплив своєї діяльності на навколишнє середовище, на постійній основі впроваджувати енергоефективні практики, зменшувати використання ресурсів та мінімізовувати відходи, а також постійно покращувати соціальні стандарти та соціальну відповідальність. За підсумками оцінки соціальних та екологічних ризиків Товариство може висувати до контрагентів додаткові вимоги, направлені на мінімізацію або усунення таких ризиків, переконання, що вони не суперечать екологічним цілям та принципам сталої економічної діяльності. Товариство та Банківська група просуває відповідальні практики корпоративного управління, забезпечуючи прозорість, підзвітність та етичну поведінку на всіх рівнях.

5.5.2. Товариство поважає та підтримує захист прав людини, що передбачені Європейською конвенцією з прав людини, а також Загальною декларацією з прав людини, має на меті ведення бізнесу відповідно до цих принципів. Товариство на постійній основі вживає заходів, що покращують умови праці та здоров'я своїх працівників.

5.5.3. Товариство та Банківська група бажає робити свій внесок у зміну суспільства на краще поза рамками своєї бізнес-діяльності, та вживає заходів відповідно до своїх можливостей, активно підтримує соціальні ініціативи, спрямовані на покращення життя місцевих громад тощо. Програми соціальної відповідальності Товариства та Банківської групи включають, зокрема, але не виключно, благодійні проекти, волонтерські ініціативи та підтримку освіти тощо. Проте благодійні пожертви та/або ініціативи у жодному випадку не можуть використовуватися як умова або спосіб впливу на прийняття рішень державними службовцями. Товариство заохочує своїх працівників до волонтерської діяльності в рамках корпоративних волонтерських програм. Банківська група діє соціально відповідальним чином, що сприяє довгостроковому добробуту людей і компаній.

6. ПОЛІТИКА РОЗКРИТТЯ ІНФОРМАЦІЇ

6.1. Товариство та його працівники здійснюють всі необхідні заходи щодо забезпечення надійної системи безпеки Товариства, захисту прав власників, клієнтів, контрагентів, ділових партнерів та працівників. Працівники Товариства беруть активну участь у запобіганні будь-яким протиправним діям із боку працівників, клієнтів, ділових партнерів, третіх осіб щодо колег, власників, клієнтів, ділових партнерів.

6.2. Клієнти та ділові партнери можуть бути впевненими в тому, що інформація про їхню підприємницьку та іншу діяльність, є конфіденційною та не підлягає розголошенню, крім випадків, передбачених законодавством України. Обсяг інформації, що надається клієнтам, діловим партнерам,

визначено законодавством України, характером договору Товариства з клієнтом і внутрішніми документами Банківської групи.

6.3. Службова інформація, у тому числі інформація щодо діяльності Товариства/Банківської групи, щодо клієнтів Товариства/Банківської групи, працівників Товариства/Банківської групи, про внутрішню структуру, фінансові потоки, операційні процедури, інформація, яка стосується безпосередньо даних, що містять страхову/банківську таємницю, технічна, технологічна та організаційна інформація, ноу-хау, оперативна та фінансова інформація, будь-яка інформація щодо відносин між власниками Товариства/Банківської групи, клієнтами, партнерами, щодо відносин Товариства/Банківської групи та ЗМІ, а також будь-яка інша інформація, одержана у зв'язку або в результаті прийняття та виконання службових обов'язків працівниками Товариства, за винятком загальнодоступної інформації, має конфіденційний характер. Працівники Товариства/Банківської групи приймають на себе зобов'язання про нерозголошення конфіденційної інформації протягом роботи в Товаристві та після звільнення.

6.4. Працівники Товариства зберігають конфіденційність інформації, отриманої в ході професійної діяльності (в тому числі інформації, яка стала їм відомою випадково).

6.5. Працівники Товариства надають інформацію щодо діяльності Товариства представникам державних, контролюючих та інших органів тільки за згодою керівництва Товариства та/або власників згідно встановлених законодавством вимог. Здійснювати публічні виступи і надавати коментарі ЗМІ можуть тільки особи, уповноважені Товариством.

6.6. Працівники Товариства не публікують будь-які коментарі у соціальних інтернет-мережах щодо діяльності Товариства/Банківської групи та/або від імені Товариства/Банківської групи та/або як посадові особи Товариства/Банківської групи, за винятком уповноважених працівників або після погодження із керівником підрозділу/уповноваженою особою, що забезпечує комунікацію з громадськістю.

7. ПОЛІТИКА ЩОДО ДОТРИМАННЯ КУЛЬТУРИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ

7.1. В Товаристві створена комплексна, адекватна та ефективна система управління ризиками, на які наражається Товариство у своїй діяльності. Товариство визначає та контролює дотримання корпоративних цінностей, які базуються на здійсненні бізнесу на законних та етичних принципах, та постійно підтримує високу культуру управління ризиками.

7.2. Ризик-культура є частиною корпоративної культури Банківської групи. Ризик-культура є невід'ємним компонентом системи управління ризиками. Працівники Товариства дотримуються вимог впровадженої системи управління ризиками, включаючи політику управління ризиками, процедури, методи та інші заходи ефективного управління ризиками.

7.3. Товариство постійно вдосконалює систему управління ризиками. Тому кожен працівник повинен знати про прийняті у Товаристві та Банківській групі правила управління ризиками і діяти відповідно до принципів ризик-культури, а саме:

Відкритість. Відкрито говорити і повідомляти про будь-які ситуації, пов'язані з ризиками, навіть якщо це здається несуттєвим, оскільки своєчасне виявлення потенційних проблем або визнання помилок дозволяють мінімізувати можливі негативні наслідки.

Критичний аналіз. Працівники мають розуміти, що конструктивна критика робить кращою їх власну роботу та роботу колег.

Співпраця. Прагнути до співпраці і слідувати загальним цілям Товариства, Банківської групи, в тому числі стратегічним напрямкам розвитку Товариства, Банківської групи.

Рівень аналізу. Виявляти пов'язані з безпосередньою діяльністю ризики, аналізувати їх і оцінювати за допомогою доступних інструментів, орієнтуючись на задані в Товаристві ризик-апетит.

Дотримання правил. Працівники застосовують правила таким чином, щоб показати не лише формальне виконання норм, а й прихильність інтересам Товариства, Банківської групи.

7.4. Банківська група пропонує широкі бізнес-можливості, які, в свою чергу, зумовлюють виникнення ризику. Тому одними із основних завдань є ідентифікація, оцінка, контроль, моніторинг та управління ризиками. В той самий час чітко визначена відповідальність є основою, що допомагає мінімізувати ризики.

7.5. Всі працівники Товариства проводять/здійснюють моніторинг ризиків, які можуть виникнути під час їх щоденної роботи, та докладають усіх можливих зусиль задля уникнення неочікуваних ризиків.

Таким чином, кожен працівник Товариства грає важливу роль у підтримці управління ризиками Банківської групи та дбає про вдосконалення ризик-культури.

7.6. Працівники Товариства докладають максимальних зусиль щодо ідентифікації та комунікації/повідомлення про ризики на ранній стадії їх виникнення, з метою впровадження якнайкращих заходів задля недопущення ризиків в майбутньому. Такий підхід в управлінні ризиками є найбільш зваженим та таким, що приносить найкращу користь для Товариства та Банківської групи.

7.7. При виявленні продуктів, процесів, угод та транзакцій з високим ступенем ризику Товариство впроваджує заходи щодо мінімізації або уникнення ризику, запобігання здійсненню високоризикової діяльності. Наприклад, Товариство впроваджує додаткові контролю, процедури та заходи задля мінімізації/уникнення ризиків.

8. НОРМИ ЩОДО ЗАБОРОНИ ЗДІЙСНЕННЯ НЕЗАКОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

8.1. Працівникам Товариства забороняється вчиняти будь-яку незаконну діяльність. Кожен працівник Товариства зобов'язаний брати активну участь у запобіганні незаконній діяльності, будь-яким протиправним діям з боку інших працівників Товариства, клієнтів, ділових партнерів Товариства, інших третіх осіб. За вчинення злочинів та шахрайських дій працівники Товариства несуть кримінальну та адміністративну відповідальність згідно з чинним законодавством України.

8.2. **Звітність.** Товариство готує, надає та публікує свої фінансові звіти відповідно до загальноприйнятих принципів бухгалтерського обліку та згідно з чинним законодавством України. Товариство забезпечує своєчасність, повноту, точність та достовірність даних, які відображаються в бухгалтерському обліку та звітності. Всі працівники, які беруть участь у формуванні управлінської звітності – забезпечують її формування відповідно до вимог Товариства/Банківської групи, та відповідають за її достовірність, правильність та повноту.

8.3. **Посадовий злочин, економічний злочин (шахрайство).** Товариство забезпечує вжиття заходів, які є необхідними та обґрунтованими для запобігання і протидії шахрайству у своїй діяльності .

Так, Працівникам Товариства забороняється:

- прямо чи опосередковано, особисто або через третіх осіб брати участь у шахрайських діях;
- використовувати своє службове становище з метою одержання неправомірної вигоди або прийняття обіцянки/пропозиції такої вигоди для себе чи інших осіб;
- безпосередньо або через інших осіб вимагати, просити, одержувати подарунки для себе чи близьких осіб від юридичних чи фізичних осіб у зв'язку із виконанням покладених на працівника Товариства повноважень;
- сприяти фізичним або юридичним особам у здійсненні ними господарської діяльності, отриманні кредитів, пільг, укладанні договорів (у тому числі на закупівлю товарів, робіт і послуг);
- залучати або використовувати юридичних чи фізичних осіб для вчинення будь-яких дій, які суперечать нормам законодавства;
- сприяти призначенню на посаду особи, яка не має переваг перед іншими кандидатами на цю посаду;
- неправомірно втручатися в роботу інших працівників Товариства;
- неправомірно надавати перевагу фізичним або юридичним особам у зв'язку з підготовкою проектів та прийняттям рішень, затвердженням (погодженням) висновків;
- використовувати будь-яке майно Товариства або кошти в приватних інтересах;
- прямо чи опосередковано спонукати у будь-який спосіб підлеглих працівників до прийняття рішень, вчинення дій або бездіяльності на користь своїх приватних інтересів або приватних інтересів третіх осіб.

8.4. **Політика щодо протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.**

8.4.1. Товариство бере активну участь у протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення та неухильно дотримується вимог чинного законодавства України.

8.4.2. Товариство застосовує всі можливі превентивні заходи, щоб встановлювати та вести ділові відносини лише з надійними клієнтами і контрагентами, які займаються законною діяльністю і отримують доходи з законних джерел. Тому працівники Товариства мають застосувати всі можливі кроки з метою запобігання та боротьби з відмиванням грошей, фінансуванням тероризму та фінансуванням розповсюдження зброї масового знищення та одержання повної інформації про клієнтів, дотримуючись принципу «Знай свого клієнта».

8.4.3. Працівники Товариства не здійснюють діяльності, яка порушує правові норми чинного законодавства України. У своїй роботі працівники дотримуються положень Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», Кримінального кодексу України, рекомендацій FATF, та внутрішніх нормативних документів Товариства та Банківської групи.

8.4.4. Кожен працівник Товариства, який бере участь в процесі обслуговування клієнтів, зобов'язаний дотримуватись встановлених у Товаристві правил та програм щодо протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, та виконувати вимоги щодо фінансових санкцій відповідно до міжнародних договорів України або рішень міждержавних об'єднань, міжнародних, міжурядових організацій, участь у яких бере Україна, а також іноземних держав.

8.4.5. Працівникам Товариства забороняється розголошувати клієнтам зміст внутрішніх процедур Товариства з питань ПВК/ФТ, консультувати клієнтів Товариства щодо можливості уникнення процедур фінансового моніторингу.

8.4.6. При проведенні ідентифікації, верифікації та належної перевірки клієнтів та партнерів працівник має переконатися, що він розуміє специфіку їх діяльності, а також розуміє джерело походження і призначення грошових коштів. Документи перевіряються на відповідність чинному законодавству та внутрішнім документам Товариства.

8.4.7. Товариство має розроблені та впроваджені відповідні правила та програми, основним принципом яких є реалізація норм щодо забезпечення участі всіх працівників Товариства (у межах їхньої компетенції) у виявленні фінансових операцій, які можуть бути пов'язані з легалізацією (відмиванням) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванням тероризму та фінансуванням розповсюдження зброї масового знищення.

8.5. Неконкурентна практика.

8.5.1. Товариство забезпечує здійснення діяльності на вільних і справедливих ринкових умовах, які сприяють виникненню ринкової конкуренції. Товариство відмовляється від будь-яких дій, які можуть призвести до зниження та/або знищення конкуренції на ринку відповідних послуг чи до зловживання своїм домінуючим становищем та запобігає наступним діям, зокрема:

- здійснення недобросовісної економічної конкуренції (в спосіб, який порушує або ставить під загрозу законні інтереси клієнтів, конкурентів та/або партнерів);
- пропонування чи приймання пропозицій щодо узгодження цін, обмін маркетинговою інформацією, поділ ринку та клієнтів (картельна угода) тощо;
- обговорення питань, що мають відношення до обмеження конкуренції (наприклад, ціни, політика ціноутворення, витрат, маркетингові стратегії), беручи участь у засіданнях професійних організацій, що представляють торговельні інтереси.

8.5.2. Взаємовідносини з конкурентами Товариства будуються на принципах чесності та взаємної поваги відповідно до вимог антимонопольного законодавства України.

Товариство:

- не укладає недобросовісних угод, які не відповідають ціновій політиці;
- дотримується вимог добросовісної конкурентної практики;
- поважає право власності конкурентів, в тому числі права інтелектуальної власності;
- виконує правила і норми добросовісної конкурентної боротьби, тощо.

8.5.3. Будь-які рекламні та акційні заходи Товариство проводить таким чином, щоб надати потенційним Клієнтам об'єктивну інформацію про Товариство/Банківську групу.

8.5.4. Вибираючи партнерів для надання послуг, виконання робіт або поставки товарів, Товариство дотримується принципів рівноправності, справедливості і відсутності дискримінації. Товариство збирає та використовує інформацію про партнерів і конкурентів виключно на умовах законності та етичності.

8.5.5. Працівники, при виконанні своїх посадових обов'язків, що передбачають діяльність з конкурентами і бізнес-партнерами Товариства, повинні усвідомлювати свою відповідальність у відповідності до законодавства у сфері захисту економічної конкуренції.

9. НОРМИ ЩОДО ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЮ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

9.1. Відносини Товариства та Банківської групи з клієнтами – споживачами банківських, страхових та інших фінансових послуг регулюються законодавством України, нормативно-правовими актами НБУ та угодами (договорами) між клієнтом та Товариством/Банківською групою.

9.2. У Товаристві під час обслуговування клієнтів забороняється вимагати від клієнта придбання будь-яких продуктів чи послуг від Товариства/Банківської групи або від спорідненої чи пов'язаної особи Банківської групи як обов'язкову умову надання відповідних послуг.

9.3. Товариство не має права в односторонньому порядку змінювати умови укладених з клієнтами договорів, за винятком випадків, встановлених договором та законом.

9.4. Товариство несе відповідальність за актуальність та достовірність інформації, розміщеної на його веб-сайті.

9.5. Товариство поважає та забезпечує право клієнта на інформацію шляхом розміщення обов'язкової інформації щодо діяльності Товариства на власному веб-сайті, на інформаційних стендах та доступних для огляду клієнтами місцях у приміщеннях Товариства. Товариство зобов'язано забезпечити безпосереднє надання інформації клієнтам на їх вимогу.

До такої інформації відноситься:

- відомості, які підлягають обов'язковій публікації, про фінансові показники діяльності Товариства та його економічний стан;
- перелік керівників Товариства, а також інформація про структуру власності Товариства;
- перелік послуг, що надається Товариством;
- ціни та тарифи відповідних продуктів та послуг Товариства;
- інша обов'язкова інформація, що вимагається законодавством.

9.6. Товариство має забезпечити неухильне дотримання вимог законодавства, в т.ч. в сфері забезпечення прав споживачів їх послуг.

10. ПОРЯДОК ДІЙ КЕРІВНИКІВ ТА ІНШИХ ПРАЦІВНИКІВ З МЕТОЮ ЗАПОБІГАННЯ ЗАВДАННЮ ШКОДИ МАЙНУ ТОВАРИСТВА/БАНКІВСЬКОЇ ГРУПИ

10.1. Кожен працівник Товариства є відповідальним за захист всіх матеріальних, фінансових або інших активів Банківської групи та Товариства. Активи Банківської групи, інформація щодо клієнтів, партнерів та інших третіх осіб працівники можуть використовувати лише в межах покладених на них посадових обов'язків та дозволів.

10.2. До активів Банківської групи належать: майно, грошові кошти, інформація, об'єкти інтелектуальної власності, в тому числі ліцензії, патенти, програмне забезпечення, обладнання, що використовується в індивідуальному порядку (наприклад, мобільні телефони і комп'ютери), тощо. Нематеріальні активи, створені або розроблені працівниками в межах виконання функціональних обов'язків, також є власністю Банківської групи.

10.3. Будь-яке майно, а також службова інформація, якою володіє або яку використовує Банківська група для забезпечення свого функціонування, надаються працівникам виключно для службових цілей та забезпечення виконання посадових обов'язків.

10.4. Всі працівники Банківської групи:

- несуть відповідальність за використання активів в інтересах Товариства/Банківської групи;
- утримуються від користування власністю та інформацією Банківської групи для власної користі;
- використовують комп'ютерні системи та обладнання Банківської групи з дотриманням діючих заходів безпеки;
- не порушують систему безпеки Товариства/Банківської групи під час передачі даних мережею (наприклад, за допомогою електронної пошти);
- не передають своє ім'я користувача та/або паролі іншим особам;
- не використовують комп'ютери для незаконної діяльності та азартних ігор, а також не отримують доступ, не зберігають, не пересилають, не розміщують і не публікують інформацію, що містить порнографію, матеріали, що пропагують насилля, ненависть, тероризм, дискримінацію, залякування, а також непристойні та принизливі матеріали;
- не використовують робочі телефони, персональний комп'ютер та аналогічне обладнання для власних потреб;
- повідомляють безпосереднє керівництво та відповідний підрозділ/особу про факти розкрадання, розтрати, неналежного використання майна Банківської групи, які стали їм відомі.

10.5. Кожен працівник зобов'язаний піклуватися про збереження майна Товариства/Банківської групи. Неправомірне користування активами Товариства/Банківської групи є підставою для притягнення до дисциплінарної, адміністративної або кримінальної відповідальності. Працівники Банківської групи мають усвідомлювати, що безвідповідальне управління чи незаконні дії з цінностями, які знаходяться у володінні чи розпорядженні Банківської групи, розцінюються як порушення такими працівниками своїх зобов'язань перед Банківською групою. Недбале ставлення працівниками до майна Банківської групи, яке призвело до його пошкодження чи несанкціоноване його використання можуть кваліфікуватися як порушення зобов'язань перед Банківською групою.

11. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ ЩОДО ПОРУШЕНЬ ВИМОГ КОДЕКСУ¹

11.1. У разі наявності у будь-якого працівника Товариства інформації щодо наявних порушень вимог цього Кодексу, він спочатку повинен звернутися до свого безпосереднього керівника та/або до головного комплаєнс-менеджера Товариства для повідомлення / одержання відповідних рекомендацій.

11.2. Інформування здійснюється щодо фактів неналежної поведінки, незаконної діяльності, зокрема шахрайства або корупції в Товаристві, порушення політик або правил Товариства, вимог цього Кодексу, марнотратства або неналежного управління ресурсами Товариства, зловживання службовим становищем, тощо.

11.3. Товариство має забезпечити впровадження механізму повідомлення (в тому числі конфіденційного) про неприйнятну поведінку та порушення в діяльності, який має включати такі питання:

- процедуру повідомлення головному комплаєнс-менеджеру про суттєві підозри щодо порушень законодавства України, цього Кодексу (або щодо виявлених/зафіксованих фактів таких порушень);
- механізм забезпечення захисту працівників Товариства, які повідомили про порушення Кодексу від помсти, дискримінації, дисциплінарних санкцій та інших негативних наслідків дій;
- механізм забезпечення захисту працівника Товариства, щодо якого було отримано повідомлення про порушення Кодексу від негативних наслідків, якщо результати розгляду/розслідування повідомлення завершені відсутністю доказів;

¹ Даний розділ застосовується до тих учасників Банківської групи щодо яких Відповідальною особою Банківської групи прийняте рішення про їх включення до консолідованої звітності банківської групи/субконсолідованої звітності підгрупи Банківської групи.

- процедуру розгляду/розслідування повідомлення про порушення Кодексу (в т.ч. неприйнятну поведінку) та вжиття заходів за результатами розгляду/розслідування;
- процедуру захисту інформації/документів, отриманих від/про працівника Товариства, та під час розгляду/розслідування повідомлень про порушення Кодексу.

11.4. Працівник Товариства, щодо якого було отримано повідомлення про неприйнятну поведінку не підлягає дискримінації, дисциплінарним санкціям, помсті та впливу інших негативних наслідків, якщо результати розгляду/розслідування повідомлення завершені через відсутність доказів щодо неприйнятної поведінки такого працівника.

11.5. До Ініціатора звернення не можуть бути застосовані дисциплінарні заходи, якщо за результатами розгляду такого звернення порушення не було підтверджено та звернення не було зроблено навмисно, або з метою отримання неправомірної вигоди.

11.6. Товариство має забезпечити належне розслідування випадку, щодо якого отримано повідомлення. Головний комплаєнс-менеджер Товариства несе відповідальність за своєчасне реагування на звернення щодо неналежних дій працівників, а також за недотримання режиму конфіденційності.

11.7. Головний комплаєнс-менеджер Товариства щодо яких Відповідальною особою Банківської групи прийняте рішення про їх включення до консолідованої звітності банківської групи не рідше, ніж щоквартально, має повідомляти про отримані звернення та результат реагування на них Підрозділ комплаєнс АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО», із наданням інформації щодо такого порушення на електронну адресу compliance@creditdnepr.com або надати таку інформацію у складі щоквартальної звітності.

У разі виявлення ситуацій, що потребують невідкладного інформування щодо фактів виявлених порушень Кодексу, що мають суттєвий вплив на діяльність Банківської групи, та потребують вжиття негайних заходів Наглядовою Радою Банку - інформує про це Підрозділ комплаєнс не пізніше наступного робочого дня з моменту виявлення.

11.8. Підрозділ комплаєнс АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО» має право запитувати у головного комплаєнс-менеджера Товариства будь-яку інформацію, в тому числі, пояснення та документи, з метою з'ясування деталей і причин порушення (у разі необхідності).

11.9. У разі наявності суттєвих порушень Кодексу, або порушень, які не були врегульовані Товариством, та про які Заявник хоче повідомити напряму Управлінню комплаєнс АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО», він може зробити це, використовуючи такі канали:

- у вигляді електронного повідомлення на електронну адресу compliance@creditdnepr.com;
- шляхом заповнення спеціальної форми зворотного зв'язку, що розміщена на офіційному корпоративному сайті Банку за адресою: www.creditdnepr.com.ua в розділі «Контакти»;
- наданням повідомлення на паперовому носії безпосередньо до Підрозділу комплаєнс Банку.

11.10. Заявник може подати інформацію щодо наявних порушень Кодексу, в т.ч. фактів неприйнятної поведінки, конфіденційно (без зазначення свого ПІБ, або повідомивши про необхідність збереження конфіденційності інформації щодо заявника). Банківська група гарантує збереження конфіденційності такого звернення й забезпечить захист працівників, які інформують про протизаконні, неетичні або сумнівні дії. Важливо зауважити, якщо Ініціатор звернення у Повідомленні не зазначає інформацію щодо свого прізвища, імені та по батькові, та не надав всіх необхідних даних/деталей порушення для розгляду його звернення, то він погоджується із тим, що його звернення може бути не оброблено у зв'язку з відсутністю достатніх підстав для підтвердження порушення.

12. КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

12.1. Кожен працівник Товариства несе персональну відповідальність за неухильне дотримання вимог цього Кодексу. Порушення правил Кодексу та інших внутрішніх нормативних документів Товариства/Банківської групи може призвести до дисциплінарних стягнень, у тому числі до негайного припинення трудових або будь-яких інших відносин із Товариством/Банківською групою. Крім того, працівники несуть персональну відповідальність за будь-які неправомірні або незаконні дії, які вони здійснюють

під час роботи в Товаристві/Банківській групі. Головний комплаєнс-менеджер Товариства має ознайомити всіх працівників Товариства з вимогами цього Кодексу.

12.2. Працівники Товариства Банківської групи також можуть нести відповідальність за дії (або бездіяльність) інших, якщо працівник знав або повинен був знати про їхню неправомірну поведінку чи дії, та не повідомив про це.

12.3. За вчинення злочинів та шахрайських дій, неприйнятної поведінки всі працівники Товариства несуть кримінальну та адміністративну відповідальність згідно з чинним законодавством України.

12.4. Головний комплаєнс-менеджер учасника Банківської групи здійснює контроль за впровадженням та дотриманням цього Кодексу відповідним учасником Банківської групи.

12.5. Головний комплаєнс-менеджер Товариства несе відповідальність за здійснення комунікацій та надання необхідної інформації Підрозділу комплаєнс Банку – з питань дотримання норм комплаєнс, у тому числі вимог цього Кодексу.

12.6. Головний комплаєнс-менеджер є відповідальним за якісний, своєчасний та неупереджений розгляд всіх звернень/повідомлень щодо фактів неприйнятної поведінки працівників, порушень норм цього Кодексу.

13. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

13.1. Цей Кодекс є безстроковим, затверджується Наглядовою Радою Товариства. Якщо в протоколі рішення Наглядової Ради Товариства не зазначено дату набрання чинності Кодексом, то він набирає чинності з наступного робочого дня з дати затвердження. Кодекс доводиться всім учасникам Товариства до виконання.

13.2. У разі необхідності головний комплаєнс-менеджер Товариства переглядає Кодекс. Зміни та доповнення до Кодексу затверджуються Наглядовою Радою Товариства та оформлюються у письмовій формі шляхом окремого оформлення змін або шляхом викладення Кодексу у новій редакції. Прийняття нової редакції Кодексу автоматично припиняє дію попередньої версії/редакції документа.

13.3. У разі невідповідності будь-якої частини цього Кодексу чинному законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України, у тому числі у зв'язку з прийняттям нових актів законодавства України або нормативно-правових актів Національного банку України, цей Кодекс діятиме лише у тій частині, яка не суперечитиме чинному законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України. До внесення відповідних змін в Кодекс працівники Товариства в своїй роботі повинні керуватися нормами чинного законодавства України.

13.4. У разі виникнення питань щодо застосування норм даного Кодексу, роз'яснення щодо процедури застосування норм, їх дотримання, виконання та реалізації надаються головним комплаєнс-менеджером Товариства. В окремих випадках, при необхідності додаткових пояснень, головний комплаєнс-менеджер Товариства може звернутись за роз'ясненнями до Підрозділу комплаєнс Банку.

13.5. При прийомі на роботу в Товариство кожен працівник має бути ознайомленим в обов'язковому порядку з положеннями цього Кодексу та зобов'язаний застосовувати його в повсякденній роботі.