

ЗАТВЕРДЖЕНО

протокол Наглядової Ради
АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО»
від 30.05.2025 року № 12

ПОГОДЖЕНО

протокол Правління
АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО»
від 01.05.2025 року № 49.1/1

**КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЇ ЕТИКИ
АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА
«БАНК КРЕДИТ ДНІПРО»**

ВЕРСІЯ 7.0

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	3
2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ ТА СКОРОЧЕНЬ	4
3. ЗОВНІШНІ ВЗАЄМВІДНОСИНИ.....	6
4. ВНУТРІШНІ ВЗАЄМВІДНОСИНИ.....	10
5. КОРПОРАТИВНА КУЛЬТУРА	11
6. ПОЛІТИКА РОЗКРИТТЯ ІНФОРМАЦІЇ.....	14
7. ПОЛІТИКА ЩОДО ДОТРИМАННЯ КУЛЬТУРИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ	14
8. ЗАБОРОНИ ЩОДО ЗДІЙСНЕННЯ НЕЗАКОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ	15
9. ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЮ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ	18
10. ЗАПОБІГАННЯ ЗАВДАННЮ ШКОДИ МАЙНУ БАНКУ	18
11. СТАЛИЙ РОЗВИТОК ТА ESG-ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ	19
12. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ ЩОДО ПОРУШЕНЬ КОДЕКСУ ЕТИКИ	20
13. РОЛІ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ, ЗАХОДИ РЕАГУВАННЯ НА ПОРУШЕННЯ	22
14. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ	24

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1. КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЇ ЕТИКИ АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО» (далі – Кодекс) розроблений відповідно до загальноприйнятих принципів і правил поведінки, норм ділового спілкування, чинного законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України (далі – НБУ), зокрема:
- Закону України «Про банки і банківську діяльність»;
 - Кодексу законів про працю України;
 - Закону України «Про акціонерні товариства»;
 - Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення»;
 - Закону України «Про санкції»;
 - Закону України «Про ринки капіталу та організовані товарні ринки»;
 - Закону України «Про запобігання корупції»;
 - Закону України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні»;
 - Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»;
 - Положення про організацію системи управління ризиками в банках України та банківських групах, затвердженого постановою Правління НБУ № 64 від 11.06.2018, зі змінами (далі – Положення № 64);
 - Методичних рекомендацій щодо організації корпоративного управління в банках України, затверджених рішенням Правління НБУ № 814-рш від 03.12.2018;
 - інших актів чинного законодавства України, включаючи нормативно-правові акти НБУ;
 - внутрішніх нормативних документів АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО» (далі – Банк).
- 1.2. Кодекс регламентує принципи організації корпоративної культури в Банку, визначає корпоративні цінності, етичні й професійні стандарти ведення бізнесу та загальнообов'язкові норми поведінки працівників Банку, спрямовані на зміцнення цілісності, фінансової стабільності, підвищення прибутковості та ефективності діяльності Банку і всіх його підрозділів.
- 1.3. Кодекс включає правила, стандарти та норми щодо того, як краще створювати продуктивну робочу атмосферу, які стандарти поведінки та спілкування допомагають будувати конструктивні стосунки з колегами та інші вимоги й поради для досягнення спільних цілей, створення дієвої команди професіоналів в Банку.
- 1.4. **Місія Банку:** створювати інноваційні сервіси та рішення, виходячи за межі класичного банкінгу та, передбачаючи потреби завтрашнього дня, формувати фінансову цінність для клієнтів і відповідати очікуванням акціонера.
Візія: інноваційний Банк з українським серцем, що допомагає клієнтам приймати оптимальні фінансові рішення й надає якісний сервіс, доступний і зрозумілий кожному.
- 1.5. Кодекс є носієм корпоративних цінностей Банку, основними з яких є:
Простота – Банк пропонує прості та зрозумілі рішення, цінує час своїх клієнтів.
Ефективність – Банк поєднує новаторство та раціональність, ефективно впроваджуючи нові рішення, що дозволяють випереджати тренди.
Партнерство – Банк розуміє потреби клієнтів, вибудовує довгострокові відносини та є надійним партнером.
Команда – всі працівники Банку зростають та розвиваються разом як єдина команда мотивованих професіоналів.
- 1.6. Основними завданнями Кодексу є:
- визначення та закріплення корпоративних цінностей Банку, яких мають дотримуватися всі працівники Банку;
 - визначення єдиної корпоративної культури, заснованої на високих етичних стандартах, підтримання в колективі атмосфери довіри, взаємної поваги і порядності;
 - встановлення загальнообов'язкових норм етичної поведінки працівників Банку при здійсненні взаємодії всередині колективу, підтриманні відносин з клієнтами, діловими партнерами, державними органами, громадськістю та конкурентами;
 - забезпечення усвідомлення працівниками Банку персональної відповідальності перед колегами, клієнтами, діловими партнерами та акціонером Банку за виконання своїх посадових обов'язків, своєї ролі в реалізації бізнес-цілей Банку та впливу персональної поведінки, як працівника Банку, на його імідж і репутацію;
 - створення іміджу високопрофесійного Банку;
 - захист інтересів акціонера, працівників Банку, клієнтів та ділових партнерів;
 - підвищення і збереження довіри до Банку з боку ділового співтовариства, зміцнення репутації відкритого і чесного учасника ринку;
 - регламентація вимог щодо дотримання культури управління ризиками, забезпечення працівниками функціонування Банку в межах визначеної схильності до ризиків і лімітів ризику,

визначення заборони на здійснення незаконної діяльності, неухильного дотримання вимог законодавства, внутрішніх документів Банку, процесів повідомлення про наявні порушення Кодексу тощо.

- 1.7. Кодекс містить загальнообов'язкові норми, принципи та правила поведінки, які поширюються на всіх працівників та керівників Банку незалежно від рівня посади (далі – працівники), а також відповідальність за порушення цих норм. Працівники Банку мають неухильно дотримуватись вимог Кодексу, враховувати в своїй повсякденній діяльності. Кожен працівник Банку повинен усвідомлювати свої щоденні обов'язки та відкрито ділитися своїми питаннями та проблемами відповідно до вимог внутрішніх документів Банку з метою недопущення реалізації різних видів ризиків та недоліків системи внутрішнього контролю.
- 1.8. Вимоги Кодексу є обов'язковими для виконання всіма працівниками Банку.
- 1.9. Усі працівники Банку зобов'язані ознайомитися з вимогами Кодексу та дотримуватися їх у своїй діяльності. Обов'язковим є ознайомлення з вимогами Кодексу під час прийняття на роботу в Банк нових працівників (під підпис) та щорічне ознайомлення керівників Банку, керівників підрозділів контролю та інших працівників Банку з Кодексом (під підпис (за можливості) або з фіксацією факту ознайомлення засобами системи дистанційного навчання/системи електронного документообігу під час проведення щорічного навчання працівників Банку з питань культури управління ризиками та дотримання кодексу поведінки (етики)). Актуальна редакція Кодексу розміщується на внутрішньому порталі та офіційному веб-сайті Банку. Зі всіма змінами Кодексу Управління комплаєнс ознайомлює працівників Банку.
- 1.10. Усі керівники та працівники Банку, незалежно від займаної посади, несуть персональну відповідальність за порушення вимог цього Кодексу.

2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ ТА СКОРОЧЕНЬ

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 визначаються Політикою запобігання, виявлення та управління конфліктами інтересів в Банку.

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.

Брендбук – посібник із використання фірмового стилю у вигляді художньо оформленого буклету, у якому подано всі елементи фірмового стилю та їх можливі поєднання між собою. Брендбук – це певною мірою інструкція із застосування і використання цих елементів, у якій описано, де і яким чином їх можна використовувати.

Внутрішній портал (Інтранет) – комп'ютерна мережа, що використовує технології Інтернету, але водночас є приватною внутрішньою корпоративною мережею.

Грінвошинг (greenwashing) – практика, за якої заяви, декларації, дії або повідомлення, пов'язані зі сталим розвитком, не відображають чітко та справедливо основний профіль сталого розвитку установи, фінансового продукту або фінансових послуг. Така практика може вводити в оману споживачів, інвесторів або інших учасників ринку.

Дискримінація – ситуація, за якої особа та/або група осіб за їх ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мовними або іншими ознаками, які були, є та можуть бути дійсними або припущеними, зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами і свободами в будь-якій формі, встановленій законодавством, крім випадків, коли таке обмеження має правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними.

Ділова репутація – сукупність підтвердженої інформації про особу (фізичну або юридичну), що дає можливість зробити висновок про відповідність діяльності юридичної або фізичної особи, у тому числі керівників юридичної особи та власників істотної участі у такій юридичній особі, вимогам законодавства, діловій практиці та професійній етиці, а також відомості про порядність, професійні та управлінські здібності такої особи.

Етика – сукупність норм поведінки, моральних правил певної суспільної чи професійної групи.

ЗМІ – засоби масової інформації.

Інсайдерська інформація – неоприлюднена інформація про Банк, його цінні папери або інші фінансові інструменти, що перебувають в обігу на організованому ринку капіталу, у разі якщо оприлюднення такої інформації може істотно вплинути на вартість відповідних фінансових

інструментів. Інсайдерська інформація підлягає розкриттю відповідно до вимог, встановлених Законом України «Про ринки капіталу та організовані товарні ринки».

Корпоративний стиль – сукупність елементів, об'єднаних однією спільною ідеєю, які ідентифікують Банк і вирізняють його з-поміж інших Банків та інших суб'єктів ринку.

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 Банку, 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 – використання особою наданих їй службових повноважень чи пов'язаних з ними можливостей з метою одержання неправомірної вигоди або прийняття такої вигоди чи прийняття обіцянки/пропозиції такої вигоди для себе чи інших осіб або відповідно обіцянка/пропозиція чи надання неправомірної вигоди особі або на її вимогу іншим фізичним чи юридичним особам з метою схилити цю особу до протиправного використання наданих їй службових повноважень чи пов'язаних з ними можливостей.

Логотип – символ, графічний знак компанії, організації, товару.

Незаконна діяльність – будь-які дії працівників Банку, що можуть кваліфікуватись як правопорушення, в тому числі адміністративне правопорушення або злочин, та/або здійснюються з порушенням вимог чинного законодавства України, в тому числі у випадку порушення санкцій, накладених на третіх осіб, незалежно від того, здійснюються такі дії працівником Банку під час виконання ним своїх посадових обов'язків у Банку або поза ними.

Неправомірна вигода – грошові кошти або інше майно, переваги, пільги, послуги, нематеріальні активи, будь-які інші вигоди нематеріального чи негрошового характеру, які обіцяють, пропонують, надають або одержують без законних на те підстав.

Неприйнятна поведінка – будь-які дії працівників Банку, що пов'язані з порушенням ними вимог законодавства або внутрішніх нормативних документів Банку та можуть завдати Банку фінансових, репутаційних та інших втрат, в тому числі:

- недотримання законодавства, у тому числі нормативно-правових актів НБУ, та внутрішніх нормативних документів Банку;
- неналежні дії щодо збереження відомостей, що містять банківську та(або) комерційну таємницю, та(або) конфіденційну та(або) інсайдерську інформацію, власником яких є Банк, або які є предметом професійного, ділового, виробничого, комерційного та інших інтересів Банку;
- неетична поведінка працівника;
- зловживання службовим становищем;
- прийняття пропозиції, обіцянки або одержання неправомірної вигоди;
- підкуп або провокація підкупу, вчинення корупційних дій;
- порушення прав споживачів;
- сприяння у працевлаштуванні на роботу близьких осіб, родичів (що не мають відповідної кваліфікації);
- консультування з питань ухилення від процедур фінансового моніторингу;
- легалізація (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення;
- порушення або обхід санкцій;
- порушення вимог внутрішніх документів щодо конфлікту інтересів;
- отримання неправомірної фінансової вигоди від клієнта;
- подання недостовірної фінансової, статистичної та управлінської звітності;
- злочини у сфері службової та господарської діяльності (шахрайство);
- неконкурентна практика тощо.

ПВК/ФТ – протидія легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та/або фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення;

Подарунок – грошові кошти або інше майно, переваги, пільги, послуги, нематеріальні активи, які надають/одержують безоплатно або за ціною, нижчою мінімальної ринкової.

Порушення – недотримання вимог чинного законодавства України чи внутрішніх нормативних документів, якими регламентована діяльність Банку загалом та окремих працівників зокрема.

Протиправні дії – цілеспрямовані дії або бездіяльність, що стосуються порушень законодавства України, внутрішніх нормативних та/або розпорядчих документів, або шахрайських випадків, дії працівників Банку 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 Банку.

Сталий розвиток (Sustainable Development) – розвиток, який задовольняє потреби теперішнього покоління без шкоди для здатності майбутніх поколінь задовольняти свої власні потреби. Сталий розвиток вимагає збалансованого та інтегрованого підходу до економічного зростання, соціальної справедливості та екологічної сталості.

Субординація – система службових взаємин, зумовлених ієрархією організації (організаційною структурою), службова підлеглисть молодшого старшому, заснована на правилах трудової дисципліни.

Трудова дисципліна – обов'язкове дотримання кожним працівником Банку норм поведінки, визначених згідно з цим Кодексом, Правилами внутрішнього трудового розпорядку Банку, трудовим договором, посадовими інструкціями, іншими внутрішніми нормативними та розпорядчими документами Банку.

Уповноважений Комітет Наглядової Ради – комітет, що створений Наглядовою Радою Банку з метою підвищення ефективності управління ризиками та уповноважений Наглядовою Радою розглядати питання та приймати попередні рішення за необхідності щодо управління ризиками, в т.ч. комплаєнс-ризиками Банку.

ESG (Environmental, Social, Governance) – система критеріїв для оцінки діяльності Банку та його контрагентів у трьох взаємопов'язаних сферах:

- E (Environmental) – екологічні фактори, що включають енергоефективність, відповідальне використання ресурсів, зменшення викидів, управління відходами та адаптацію до змін клімату;
- S (Social) – соціальні фактори, що охоплюють умови праці, права людини, різноманітність та інклюзивність, взаємодію з місцевими громадами та соціальну відповідальність;
- G (Governance) – управлінські фактори, що стосуються корпоративного управління, бізнес-етики, прозорості, відповідальної фінансової та нефінансової звітності, протидії корупції та доброчесності.

ESG-ризик – потенційні негативні впливи на діяльність та репутацію, пов'язані з екологічними, соціальними та управлінськими факторами, включаючи фінансові та нефінансові наслідки.

3. ЗОВНІШНІ ВЗАЄМОВІДНОСИНИ

3.1. Відносини з клієнтами, діловими партнерами, постачальниками, конкурентами, представниками органів державної влади та ЗМІ Банк будує на принципах професійності, чесності, рівності, сумлінності, якості, оперативності, взаємної поваги та довіри, непорушності зобов'язань, повноти надання інформації, що підлягає розкриттю. Таким чином Банк підтримує й укріплює репутацію Банку, як соціально відповідальної фінансової установи, що заслуговує на довіру. Банк гарантує забезпечення рівності відносин між Банком та його клієнтами, працівниками, постачальниками та конкурентами.

3.2. Кожен працівник має розуміти, що будь-яка думка або інформація щодо Банку, що виходить назовні, може бути сприйнята клієнтами, діловими партнерами, представниками органів державної влади та ЗМІ як офіційна позиція Банку. Надання та висловлювання неперевіреної, непрофесійної і не пов'язаної з безпосередніми функціональними обов'язками працівника інформації щодо Банку може зашкодити репутації та іміджу Банку.

Тому будь-яка інформація, що виходить назовні, повинна бути погоджена відповідно до Порядку управління ризиком репутації та здійснення зовнішніх комунікацій в АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО», що регламентує основні принципи та вимоги щодо управління репутаційним ризиком та здійснення зовнішніх комунікацій у Банку.

3.3. Взаємовідносини з клієнтами та партнерами

3.3.1. Кожен працівник Банку має забезпечити зручне та якісне обслуговування клієнтів та дотримання наступних якостей при здійсненні спілкування із клієнтами/контрагентами та партнерами:

- повага, ввічливість та доброзичливість;
- компетентність та оперативність;
- комунікабельність та готовність допомогти клієнту;
- відповідальність;
- зручність та комфорт.

3.3.2. До клієнтів, ділових партнерів, представників інших установ та організацій працівники звертаються на «Ви» та на ім'я та по батькові. Звертання на «ти» допускається лише за умови взаємної згоди, але може бути ініційовано лише клієнтами, діловими партнерами, представниками інших установ.

3.3.3. Банк стоїть на варті інтересів клієнтів, пропонуючи їм нестандартні підходи та надаючи повну та точну інформацію, якої буде достатньо для прийняття ними зваженого рішення.

3.3.4. Працівники Банку не мають права розголошувати інформацію про операції, рахунки і вклади клієнтів або ділових партнерів, а також інші відомості, що становлять банківську таємницю згідно із законом, крім випадків, коли розкриття такої інформації передбачене законодавством України.

3.3.5. У роботі з клієнтами чи діловими партнерами працівники Банку мають керуватися такими принципами:

- кожен клієнт є важливим для Банку;

- обслуговування клієнта має бути якісним, працівники Банку мають демонструвати повагу до клієнта, доброзичливе ставлення та компетентність;
- забезпечення максимального комфорту та зручності для клієнта, в т.ч. піклування про людей з обмеженими можливостями;
- час, витрачений на розуміння точки зору клієнта та його потреб, – ефективно витрачений час;
- в процесі обслуговування клієнтів всі слова й озвучені працівниками Банку думки мають бути виважені та обґрунтовані;
- обіцянки, надані клієнту, завжди мають виконуватись вчасно;
- якісне обслуговування клієнта – найважливіше завдання діяльності Банку;
- обов'язковим є дотримання працівниками Банку вимог законодавства, зокрема Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної», в т.ч. щодо мови обслуговування клієнтів та використання державної мови при розробці внутрішніх нормативних та організаційно-розпорядчих документів Банку, при розміщенні інформації для загального ознайомлення та у інших випадках, передбачених Законом України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

3.3.6. Працівники мають обов'язково оцінювати рівень розуміння клієнтом послуги або продукту, які надає Банк. Для цього необхідно:

- ставити питання клієнту, щоб пересвідчитися, чи повністю він розуміє переваги та ризики щодо певного продукту;
- оцінювати спроможність клієнта зрозуміти ризики та прийняти незалежне рішення щодо продукту чи транзакції. Надавати адекватну інформацію, щоб клієнт зрозумів послугу та її ризики і прийняв зважене рішення. Обсяг та зміст інформації, яка має бути надана, визначається рівнем зацікавленості клієнта, нормами чинного законодавства, в т.ч. з питань захисту прав споживачів та внутрішніми нормативними документами Банку. Банк безумовно та в повному обсязі забезпечує неухильне виконання вимог законодавства з питань захисту прав споживачів;
- рекомендувати клієнтам уважно читати документи, за необхідності надавати консультації;
- говорити мовою клієнта та підкреслювати переваги для клієнта продуктів та послуг, які пропонує Банк;
- намагатись зрозуміти мету фінансових рішень клієнтів та пропонувати продукт, який найкраще відповідає їх потребам;
- проявляти ініціативу й намагатися вирішити питання клієнта в найкоротші строки.

3.3.7. Працівники мають бути ввічливими, доброзичливими та чуйними, проявляти терпимість та демонструвати адекватну поведінку у випадках некоректного спілкування з боку клієнтів, ділових партнерів та інших осіб, а також намагатися запобігти можливим конфліктам та оперативно вживати всіх доступних заходів із метою недопущення конфліктних ситуацій.

3.3.8. Працівники повинні докладати всіх зусиль для мінімізації будь-яких негативних ризиків для клієнтів та ділових партнерів.

3.3.9. Банк закуповує обладнання, матеріали та послуги, враховуючи їх переваги для Банку, з партнерами, постачальниками працює справедливо, без дискримінації, не маючи на меті особистої вигоди. Порядок закупки товарів та послуг Банку має бути не тільки вигідним з точки зору вартості, але спрямований в тому числі на мінімізацію операційних та екологічних ризиків. У Банку організовано прозорі закупівлі з уникненням одноосібного прийняття рішень.

3.4. Обмеження щодо дарування та отримання подарунків

3.4.1. Працівники Банку 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 Банком.

3.4.2. Працівники Банку 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.

3.4.3. 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 Банку.

3.4.4. Дозволяється приймати подарунки, які відповідають загально визнаним уявленням про гостинність, якщо вартість таких подарунків **не перевищує одну мінімальну заробітну плату**, встановлену на день прийняття подарунка (подарунків).

3.4.5. Всі працівники Банку зобов'язані повідомляти Управління комплаєнс про отримання будь-якого подарунку, який перевищує розмір загальноприйнятого знаку уваги, передбаченого цим Кодексом, а також у випадку, коли у працівника є сумніви щодо вартості такого подарунку.

3.5. Взаємовідносини з конкурентами

Взаємовідносини з конкурентами Банк будує на принципах чесності, взаємоповаги та рівності. Банк веде незалежну чесну боротьбу, використовуючи переваги своїх конкурентоспроможних продуктів та послуг, не порушуючи законодавства України, в тому числі в частині ПВК/ФТ, норм та правил цього Кодексу. У взаємовідносинах з конкурентами Банк проводить лише чесну та сумлінну конкурентну політику та відмовляється від використання неконкурентної практики чи розповсюдження неправдивої інформації про конкурентів.

3.6. Взаємовідносини зі ЗМІ

3.6.1. У відносинах зі ЗМІ Банк та всі його працівники мають дотримуватись таких принципів:

- Відкритість та прозорість. Метою надання інформації в процесі взаємодії Банку із засобами масової інформації є своєчасне забезпечення представників ЗМІ необхідним обсягом інформації для об'єктивного і достовірного висвітлення діяльності фінансової установи. Відділ зовнішніх та внутрішніх комунікацій надає інформацію для ЗМІ на підставі принципів єдності, інформаційної відкритості, регулярності, достовірності, доступності, оперативності, нейтральності, захищеності, повноти, ініціативності у наданні інформації, запобігання проявам поширення неадекватної інформації.
- Повноваження та відповідальність. Право надавати офіційну інформацію про Банк представникам ЗМІ надано особам згідно з Порядком управління ризиком репутації та здійснення зовнішніх комунікацій в АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО». Кожен працівник Банку повинен розуміти, що будь-яка висловлена ним як працівником Банку точка зору чи поширена інформація чи дії безпосередньо співвідносяться із самим Банком і впливає на репутацію Банку в діловому співтоваристві.

3.6.2. Основним офіційним джерелом інформації про Банк є сайт www.creditdnep.com.ua.

3.6.3. Підрозділ, відповідальний за визначення процесу комунікацій зі ЗМІ – Відділ зовнішніх та внутрішніх комунікацій Банку. У випадку звернення до працівника Банку представника ЗМІ з проханням надати будь-яку інформацію про діяльність Банку працівник Банку зобов'язаний переадресувати електронною поштою запит представника ЗМІ до Відділу зовнішніх та внутрішніх комунікацій.

3.6.4. Всі комунікації працівників Банку і ЗМІ здійснюються виключно у відповідності до вимог Порядку управління ризиком репутації та здійснення зовнішніх комунікацій в АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО».

3.7. Реклама

При підготовці реклами і промоматеріалів працівники Банку мають:

- враховувати загальне враження, яке справляє рекламна діяльність Банку;
- переконатися, що відсутні розбіжності між рекламними та допоміжними матеріалами (включаючи листи) і реальним продуктом або політикою Банку;
- обережно використовувати порівняння між продуктами Банку 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;
- пам'ятати, що ненадання повної інформації або замовчування може викликати хибне сприйняття наданої інформації;
- в рекламних та допоміжних матеріалах використовувати шрифт відповідного розміру, щоб привернути увагу споживачів, особливо до тих умов, які можуть бути важливими для прийняття рішення клієнтами;
- висловлювати думки тільки тоді, коли вони базуються на реальній експертизі, засновані на фактах, побудовані на раціональному підґрунті;
- завжди використовувати чіткі та конкретні слова і терміни, що зрозумілі для клієнтів, уникати суперечливих та двозначних висловлювань;
- неухильно дотримуватися вимог законодавства України, в тому числі щодо наповнення реклами, шрифту, повноти умов викладення інформації тощо.

3.8. Взаємовідносини з державними органами

Банк будує та підтримує конструктивні, відкриті взаємовідносини з державними органами та представниками державної влади на законних засадах, надає повні, точні, об'єктивні та достовірні дані про діяльність Банку, в тому числі його фінансову та/або статистичну звітність, не здійснює викривлення інформації, що може вплинути або ввести в оману представників органів державної влади або контролюючих органів.

3.9. Політична активність

Банк не бере прямої або опосередкованої участі в політичних рухах або організаціях.

Банк не заперечує проти участі своїх працівників у суспільному та/або політичному житті. Працівники мають право займатися політичною та суспільною діяльністю відповідно до своїх поглядів та переконань винятково в неробочий час. Використання імені Банку чи посилання на нього при цьому є

неприпустимими. Проведення будь-якого різновиду агітації серед працівників, клієнтів, партнерів Банку та на території Банку забороняється.

3.10. Свобода від дискримінації

У Банку заборонено будь-яку форму прямої або непрямой дискримінації за ознакою статі, віку, расової приналежності, сексуальної орієнтації та самоідентифікації, мовної, етнічної, національної приналежності, релігійних переконань або до різних видів недієздатності осіб тощо. Банк забезпечує рівні права та можливості жінок і чоловіків, не допускає випадків сексуальних домагань, проявів дискримінації чи насильства за ознакою статі.

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

Однією з головних вимог конфіденційних відносин між Банком та клієнтами є захист банківської та комерційної таємниці, конфіденційної інформації. У Банку належним чином зберігається банківська таємниця та інша конфіденційна інформація, в тому числі щодо діяльності та фінансового стану клієнта, яка стала відомою в процесі обслуговування клієнта та взаємовідносин з ним чи третіми особами при наданні послуг Банку. Працівники Банку зобов'язані дотримуватись обов'язку щодо забезпечення конфіденційності інформації навіть після переведення їх на іншу посаду чи припинення трудових відносин з Банком відповідно до вимог законодавства та внутрішніх документів Банку. Працівники зобов'язані не розголошувати та не використовувати з вигодою для себе чи для третіх осіб відомості, що становлять банківську чи комерційну таємницю, а також конфіденційну та інсайдерську інформацію, які стали їм відомі при виконанні службових (посадових) обов'язків.

3.12. Для дотримання принципів конфіденційності інформації працівникам Банку:

- 3.12.1. Необхідно неухильно дотримуються вимог законодавства та внутрішніх нормативних документів Банку щодо правил конфіденційності, збереження та нерозголошення банківської та комерційної таємниці, конфіденційної інформації і захисту персональних даних. Це правило поширюється і на відносини, що виникають після переведення на іншу посаду або припинення трудових відносин між працівником і Банком.
- 3.12.2. Необхідно утримуватися від обговорення конфіденційної інформації у місцях, де її можуть почути сторонні особи чи відсутній контроль за збереженням такої інформації.
- 3.12.3. При веденні телефонних переговорів у службових цілях з метою дотримання вимог щодо нерозголошення конфіденційної інформації необхідно впевнитися, що поряд немає сторонніх людей, які можуть підслухати розмову. Якщо клієнт подзвонив працівнику, коли він перебуває в людному місці, а питання не потребує негайного вирішення, працівник повинен повідомити клієнта, що з метою збереження конфіденційності він передзвонить йому одразу, як тільки буде наодинці. Якщо клієнт повідомив працівнику важливу конфіденційну інформацію, працівник не повторює її вголос. Заборонено залишати третім особам відкриті повідомлення, що містять конфіденційну інформацію, тощо.
- 3.12.4. При надсиланні документів, які можуть містити конфіденційну інформацію, необхідно обов'язково вказувати це в темі або тексті листа чи попередити про це отримувача телефоном. Обмін інформацією з обмеженим доступом між Банком та клієнтами або третіми сторонами електронною поштою або у режимі online (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). Надсилання повідомлень та їх вкладень, висновків служб Банку тощо корпоративною електронною поштою працівниками Банку обмежено виключно професійними потребами в межах виконання ними своїх функціональних обов'язків з дотриманням вимог законодавства та внутрішніх нормативних документів Банку.
- 3.12.5. Заборонено залишати відкритою свою робочу електронну пошту на час відсутності на робочому місці (наприклад, при перерві на обід, зустрічі або просто при виході з робочої кімнати). Потрібно налаштувати автоматичне блокування комп'ютера через 2-3 хвилини відсутності на робочому місці.
- 3.12.6. Необхідно переконатися, що паперові та електронні документи, що містять банківську таємницю або конфіденційну інформацію не є доступними стороннім особам.
- 3.12.7. Заборонено розголошувати у будь-який спосіб контактні дані (зокрема особистий номер телефону, адресу електронної пошти тощо) інших працівників Банку (в тому числі працівників контролюючих підрозділів Банку (за напрямками фінансового моніторингу, валютного контролю, безпеки та інших), крім випадків, передбачених законодавством.

3.13. Конфіденційність між працівниками

Розмір заробітної плати працівника є конфіденційною інформацією Банку та має зберігатись в таємниці. Відомості про попередні місця роботи працівника, займані ним посади та розмір доходу за

попереднім місцем роботи не в Банку є приватною інформацією, яку працівник може поширювати чи не поширювати за власним бажанням.

4. ВНУТРІШНІ ВЗАЄМОВІДНОСИНИ

- 4.1. Банк цінує своїх працівників, адже їх ефективна діяльність є запорукою успішної діяльності Банку, та очікує від них високих стандартів ділової поведінки та професійних досягнень.
- 4.2. Банк поважає особисту свободу, права та гідність людини та надає кожному рівні можливості. Працівники не мають допускати 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.
- 4.3. Всі працівники мають пам'ятати, що вони є частиною одного Банку, і для досягнення ефективної роботи кожного з них та Банку в цілому мають надавати один одному підтримку, використовувати свої здібності та професійні вміння для досягнення кінцевого результату.
- 4.4. При виконанні своїх обов'язків працівники мають приділяти увагу можливим ризикам, які можуть завдати збитків Банку, та інформувати безпосереднього керівника, підрозділи з управління ризиками Банку та Управління комплаєнс про їх наявність. Всі працівники Банку зобов'язані дотримуватись вимог нормативних документів Банку щодо управління ризиками та культури з управління ризиками в Банку.
- 4.5. Працівникам заборонено зловживати службовим становищем та використовувати службовий стан в особистих інтересах або в інтересах третіх осіб всупереч інтересам Банку.
- 4.6. Банк вітає лідерство та ініціативність з метою здійснення максимального вкладу у вирішення завдань, які стоять перед Банком. Банк цінує командну роботу, де чують та враховують кожен голос.
- 4.7. Банк заохочує будь-який зворотний зв'язок, який є вагомим для роботи Банку: будь-який працівник може звернутися з пропозицією щодо покращення діяльності до будь-якого топ-менеджера Банку.
- 4.8. Працівники Банку мають спілкуватись з колегами доброзичливим та ввічливим тоном. У ділових стосунках ставлення до всіх колег є рівним, а відношення – стриманими. У Банку відсутній поділ працівників на «нових» та «старих», «колишніх» та «теперішніх». Кожен працівник Банку є членом команди, який вносить свій вагомий внесок у створення надійного сучасного Банку.
- 4.9. Працівники несуть відповідальність за ефективність своєї роботи та досягнення результатів, проблеми мають відкрито обговорюватись з колегами, керівником та підлеглими, в результаті чого формуються шляхи її вирішення.
- 4.10. Працівники завжди мають виконувати свої зобов'язання перед колегами. Банк, в свою чергу, завжди виконує свої зобов'язання перед працівниками.
- 4.11. Усі бажані працювати в команді Банку мають рівні права при прийомі на вакантні посади, крім випадків, передбачених законодавством України. Конкретні вимоги й правила прийому на вакантні посади в Банку регламентовано Порядком про пошук, підбір та адаптацію персоналу Банку.
- 4.12. У Банку запроваджено обмеження щодо спільної роботи близьких чи асоційованих осіб, якщо при виконанні трудових обов'язків вони безпосередньо підпорядковані або підконтрольні один одному (стаття 25-1 Кодексу законів про працю України). При цьому, така ситуація є можливою при визначенні доцільності та необхідності такої роботи та запровадженні додаткового контролю щодо умов праці, виконання завдань, з боку керівників вищого рівня, Управління по роботі з персоналом, Управління комплаєнс тощо. Про факти прийому на роботу близьких чи асоційованих осіб Управління по роботі з персоналом має повідомити Управління комплаєнс для здійснення додаткового контролю, в т.ч. аналізу конфлікту інтересів.
- 4.13. Банк створює рівні умови для професійного розвитку його працівників. Професійний розвиток спрямований на підвищення якості роботи, що виконується, та на досягнення поставлених цілей. Загальні принципи та можливості розвитку персоналу викладені та регулюються Положенням про розвиток персоналу в Банку.
- 4.14. Банк залучає, стимулює та утримує компетентних, лояльних працівників шляхом мотивації та належної оплати праці. Банк стимулює підвищення кваліфікації працівників та сприяє поглибленню та розширенню професійних навичок.
- 4.15. У випадку отримання пропозиції та прийняття рішення про зміну роботи працівники мають негайно повідомляти про це безпосереднього керівника.
- 4.16. Працівники не повинні допускати виникнення ситуацій, які можуть спричинити завдання шкоди діловій репутації, іншим нематеріальним чи матеріальним інтересам Банку.
- 4.17. Працівники мають знати вимоги законодавства та внутрішніх документів Банку в своїй сфері діяльності і виконувати свою роботу з урахуванням вимог цих документів.
- 4.18. Працівники мають дотримуватись трудової дисципліни та своїх посадових інструкцій. У випадках, коли обставини можуть призвести до її порушення, працівники мають повідомляти про

це безпосередньому керівнику, але намагаються звести до мінімуму виникнення таких обставин та їх наслідки.

- 4.19.** Працівники Банку зобов'язані усіляко сприяти забезпеченню всебічної безпеки Банку, його персоналу, об'єктів та матеріальних цінностей, неухильно виконувати всі вимоги керівництва Банку та внутрішніх нормативних документів щодо забезпечення комплексної безпеки Банку. Інформувати підрозділи безпеки, в рамках їхніх функціональних обов'язків, про виявлені передумови і факти завдання Банку фінансових збитків, загрози персоналу, об'єктам та матеріальним цінностям, про порушення працівниками та клієнтами Банку норм чинного законодавства та внутрішніх нормативних документів, протиправні дії третіх осіб та інші інциденти, що негативно впливають на безпеку та імідж Банку. Інформування підрозділів безпеки здійснюється протягом трьох годин із моменту виявлення, а у випадках, що потребують оперативного реагування і прийняття управлінських рішень із метою запобігання (припинення) негативним для Банку наслідкам або їхньої мінімізації, – негайно.
- 4.20.** Оформлення всіх документів від імені Банку (вхідних, вихідних, внутрішньобанківських) має відповідати внутрішнім корпоративним стандартам діловодства, вимогам Національного банку України та нормативним документам Банку. Порядок зберігання та ліквідації документів та даних має відповідати внутрішнім вимогам Банку та законодавству України.

5. КОРПОРАТИВНА КУЛЬТУРА

Працівники Банку дотримуються корпоративного стилю, що є важливим фактором формування іміджу та ділової репутації Банку. Досконале корпоративне управління, системне управління ризиками, ефективно побудована система внутрішнього контролю та етична поведінка працівників Банку є основою діяльності Банку.

5.1. Принципи поведінки та спілкування

- 5.1.1. Принципи поведінки, якими мають керуватися у своїй роботі працівники Банку:
- при зустрічі працівники вітаються і відповідають на привітання колег, висловлюють вдячність своїм колегам і підлеглим за допомогу чи добре виконану роботу;
 - уважні до кожного усного чи письмового звернення, не ігнорують запити чи прохання;
 - спілкуються спокійним тоном та винятково нормативною лексикою, підвищення голосу не є припустимим;
 - у спілкуванні з підлеглими за будь-яких умов керівники демонструють повагу і в жодному разі не висловлюють зверхність.
- 5.1.2. Кожен працівник Банку відповідає не тільки за власний результат, але і за результат Банку в цілому. Задля досягнення командного результату працівники мають не тільки якісно виконувати свою роботу, але і сприяти колегам у досягненні їхнього результату, обмінюватися корисною для роботи інформацією і підтримувати колег.
- 5.1.3. Працівники інформують про свої плани колег, на діяльність 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.
- 5.1.4. Працівники завжди дотримуються вимог законодавства України, внутрішніх документів Банку, а також термінів виконання робіт. Якщо терміни виконання робіт змінюються, працівники мають погоджувати це з колегами, з якими співпрацюють у відповідному проекті.
- 5.1.5. Працівники чітко визначають перелік підрозділів, із якими співпрацюють, та знають зони відповідальності цих підрозділів (необхідна інформація розміщена на внутрішньому порталі за посиланням http://portal/hr_/SitePages/start.aspx в розділі «Організаційна структура Банку» та в розділі «Кадрове адміністрування» – «Нормативні документи» – «Положення/Регламенти» чи безпосередньо у відповідному підрозділі).

5.2. Діловий стиль в одязі

Працівники зобов'язані дотримуватися ділового (або smart casual) стилю одягу. Основні вимоги до одягу працівників Банку, що залучені до обслуговування/безпосереднього спілкування з клієнтами — акуратність, стриманість, доглянутість, відчуття міри, елегантність та доцільність.

5.3. Спілкування телефоном

В офісі мобільні телефони працівників Банку мають бути включені в режим «вібро» без звуку. При спілкуванні телефоном кожен працівник пам'ятає, що він/вона є візитною карткою Банку, відповідальним носієм його іміджу, корпоративних цінностей та культури. Основною метою телефонного спілкування є конструктивна співпраця.

5.4. Спілкування електронною поштою

Користування електронною поштою дає можливість оперативно вирішувати питання та завжди мати підтвердження щодо надходження запиту із конкретною датою та конкретним формулюванням.

Спілкування електронною поштою також допомагає економити час, сконцентруватись та врахувати всі важливі моменти й проінформувати одночасно кількох людей. При спілкуванні електронною поштою необхідно дотримуватися таких правил та принципів:

5.4.1. Загальні правила:

- загальне розсилання електронних листів у Банку мають право здійснювати:
 - Правління Банку;
 - Відділ зовнішніх та внутрішніх комунікацій;
 - Управління по роботі з персоналом;
 - Управління інформаційної безпеки;
 - Управління ризик-менеджменту;
 - Управління комплаєнс;
- самостійне загальне розсилання листів по базі адресатів Банку працівниками інших підрозділів неприпустиме;
- якщо працівник планує тривалий час бути відсутнім на робочому місці (відрадження, відпустка), він має забезпечити оформлення автоматичної відповіді в поштової програмі;
- працівники використовують електронну пошту тільки зі службовою метою та не використовують електронну пошту для розсилки рекламних оголошень, розважальної та іншої інформації, що не стосується робочого процесу;
- якщо працівник пересилає електронною поштою документи, які містять конфіденційну інформацію, він має обов'язково кодувати їх;
- у поштової програмі працівники обов'язково створюють автоматичний підпис, шаблон якого визначено фірмовим стилем Банку;
- якщо у листі, який надійшов на адресу працівника, в полі «Копія» стоять ще кілька працівників, відповідь на лист має надаватися адресату з копією на всіх адресатів, які знаходилися в первинному листі;
- необхідно пам'ятати, що працівники та керівники одного структурного підрозділу не можуть ставити завдання працівникам та керівникам іншого структурного підрозділу, якщо це не передбачено внутрішніми нормативними/розпорядчими документами Банку.

5.4.2. При відправленні електронних листів необхідно:

- обов'язково заповнювати поле «Тема» листа;
- у важливих листах ставити в копію свого керівника та керівника працівника іншого підрозділу, до якого надсилається звернення. Це дозволить керівникам бути в курсі справи і втрутитись, якщо цього потребуватимуть обставини;
- обов'язково ставити в копію всіх, хто залучений у проект і повинен отримувати дану інформацію;
- не перевантажувати інформацією тих, хто не залучений до проекту або процесу;
- при використанні власних списків розсилки, періодично редагувати їх для додавання нових працівників або виключення тих, хто вже не бере участі у проекті/процесі;
- у листі обов'язково звертатися до працівника на ім'я, а у разі наявності декількох адресатів - починати зі звернення «Шановні колеги...»;

5.4.3. Електронний підпис має обов'язково містити дані відправника: ім'я та прізвище, назву посади та назву структурного підрозділу, назву Банку та його місцезнаходження, контактний телефон відправника, e-mail відправника та сайт Банку.

5.4.4. При отриманні електронних листів необхідно:

- відповідати швидко. Якщо не можливо відповісти на лист протягом короткого часу, необхідно повідомити відправника щодо строку надання відповіді;
- налаштувати функцію «Відсутній на роботі» у разі відсутності на робочому місці (відпустка, відрадження, навчання, зустрічі). В повідомленні про відсутність чітко зазначається час відсутності на робочому місці та працівник, до якого можна звернутися для вирішення питань, що знаходяться в зоні його компетенції, та час повернення працівника.

5.5. Фірмовий стиль Банку

5.5.1. Працівники Банку мають приймати фірмовий стиль Банку, дотримуватися єдиного стандарту корпоративного стилю та атрибутики.

Фірмовий стиль – це єдине стандартизоване оформлення всієї поліграфічної та сувенірної продукції, що гарантує пізнаваність офісів Банку та його працівників, це єдиний порядок надання послуг в усіх офісах Банку і суворо регламентований порядок використання фірмового знаку й найменування Банку.

5.5.2. Працівники мають використовувати:

- зображення логотипа та назви Банку згідно з офіційно зареєстрованим еталоном фірмового знаку та стилю написання (розмір та вигляд шрифтів, колір, пропорції) найменування Банку, відображених у брендбуку Банку;
- ділову та неділову друковану продукцію (фірмові бланки, конверти, візитні картки, об'яви, рекламу, буклети, каталоги, дайджести, грамоти, дипломи тощо), яка виконана в єдиному стилі із застосуванням офіційно зареєстрованої символіки та кольорової

гами. Працівники розуміють, що самостійне внесення змін у фірмовий знак Банку, єдиний корпоративний стиль є неприпустимим;

- фірмові бланки Банку виключно зі службовою метою; шрифти для внутрішньої та зовнішньої документації, затверджені відповідними внутрішніми нормативними документами, для рекламних матеріалів – шрифти, визначені брендбуком,
- єдину презентаційну форму, що прийнята в Банку та розміщена на внутрішньому сайті.

5.5.3. Уповноважені працівники Банку надають інформацію рекламного характеру на зустрічах, прес-конференціях, а також шляхом публікацій інформації в ЗМІ, брошурах та буклетах, попередньо погодивши її з підрозділами маркетингу та Відділом зовнішніх та внутрішніх комунікацій. Неприпустимою є розбіжність інформації в рекламних матеріалах, що подаються в рекламній інформації, та на сайті Банку в мережі Інтернет.

5.5.4. Елементи фірмового стилю використовуються:

- у службовому листуванні;
- на візитних картках, що підтверджують статус працівника Банку;
- у декоруванні своїх робочих місць та службових кабінетів;
- в якості аксесуарів для робочого одягу (бейджі, значки тощо);
- в особистих печатках (у період роботи в Банку).

5.5.5. Працівники Банку мають поважати, суворо дотримуватися, підтримувати та коректно використовувати фірмовий стиль Банку.

5.6. Стандарти робочого місця

5.6.1. При оформленні робочих місць Банку працівники мають дотримуватися єдиного корпоративного стилю. Робоче місце має бути чистим, без пилу, плям, бруду.

5.6.2. На робочому столі мають знаходитись тільки документи, необхідні для роботи. Уся документація повинна бути структурована та зберігатись у спеціально відведеному місці. Документи, що містять інформацію про клієнтів, клієнтські операції, а також документи, у яких міститься комерційна інформація, зберігаються в закритій шухляді робочого стола або в сейфі.

5.6.3. Дзвінки стаціонарних телефонів мають бути налаштовані на невелику гучність.

5.6.4. Працівники мають підтримувати політику чистого стола – після закінчення робочого дня не залишати на столах жодних документів, файлів, папок.

5.7. Умови праці

Банк довіряє працівникам та надає всі необхідні ресурси для виконання їх посадових обов'язків. Працівники повинні раціонально та дбайливо користуватися майном та засобами Банку, не використовувати своє положення в Банку, інформацію та ресурси з особистою метою, раціонально використовувати свій робочий час, час своїх колег та ділових партнерів.

5.8. Комунікації в Банку

Усні комунікації

Ввічливе звертання до керівників, колег, підлеглих – необхідний інструмент підтримання нормальних службових відносин та трудової дисципліни.

Працівники повинні пам'ятати, що обговорюючи службові питання з керівництвом, необхідно завжди дотримуватися правил субординації, враховуючи існуючі ієрархічні рівні управління згідно з організаційною структурою Банку.

Інтернет та Інтранет (внутрішній сайт)

Інтранет, або внутрішній сайт, є банківським інформаційним ресурсом, який містить актуальну та необхідну для персоналу інформацію.

Працівники не використовують Інтернет з особистою метою. Працівники розуміють, що доступ до Інтернету наданий з метою використання його для роботи. Заборонено використовувати Інтернет у робочий час з особистою метою, завантажувати файли, які не мають стосунку до робочого процесу, відвідувати розважальні сайти тощо.

Загальні правила оформлення організаційно-розпорядчих документів

Працівники мають дотримуватися загальних правил, прийнятих у Банку, а саме:

- порядку підготовки, оформлення, погодження та затвердження розпорядчих документів із дотриманням встановлених строків;
- порядку створення, візування, підписання, реєстрації, доведення та зберігання наказів та розпоряджень;
- правил надсилання службової кореспонденції за межі Банку;
- порядку складання, оформлення, погодження, затвердження, доведення та зберігання службових документів;
- порядку роботи з вхідною та вихідною кореспонденцією,

які визначені Інструкцією з діловодства Банку.

Регулярне інформування підлеглих

Керівники структурних підрозділів відповідають за інформування підпорядкованих працівників щодо:

- стратегій та цілей Банку, оскільки саме вони визначають етапи роботи кожного підрозділу Банку. Тільки усвідомлення цілей Банку та очікуваних результатів роботи окремих підрозділів дозволить формувати конкретні цілі діяльності кожного працівника, враховуючи рівень їхньої важливості для діяльності Банку. Це сприятиме більшій самостійності працівників та відповідальності кожного працівника за досягнення стратегічних цілей Банку;
- власних повноважень і відповідальності, а також повноважень і відповідальності підлеглих.

6. ПОЛІТИКА РОЗКРИТТЯ ІНФОРМАЦІЇ

- 6.1. Банк здійснює всі необхідні заходи щодо забезпечення надійної системи безпеки Банку, захисту прав акціонера, клієнтів, контрагентів, ділових партнерів та працівників Банку. Працівники Банку беруть активну участь у запобіганні будь-яким протиправним діям із боку працівників, клієнтів, ділових партнерів, третіх осіб щодо колег, акціонера, клієнтів, ділових партнерів.
- 6.2. Клієнти та ділові партнери можуть бути впевненими в тому, що інформація про їх діяльність, зокрема інформація про те, що вони є клієнтами Банку, є конфіденційною та не підлягає розголошенню, крім випадків, передбачених законодавством України. Обсяг інформації, що надається Банком клієнтам, діловим партнерам, контролюючим органам визначено законодавством України, умовами договору(-ів) Банку з клієнтом і внутрішніми документами Банку.
- 6.3. Службова інформація, у тому числі інформація щодо діяльності Банку та його відокремлених підрозділів, операційні процедури, інформація, яка стосується безпосередньо даних, що містять банківську таємницю, технічна, технологічна та організаційна інформація, ноу-хау, оперативна та фінансова інформація, будь-яка інформація щодо відносин між акціонерами Банку, його клієнтами, його партнерами, щодо відносин Банку та ЗМІ, а також будь-яка інша інформація, одержана у зв'язку або в результаті прийняття та виконання службових обов'язків працівниками Банку, за винятком загальнодоступної інформації, має конфіденційний характер. Працівники приймають на себе зобов'язання про нерозголошення конфіденційної інформації протягом роботи в Банку та після звільнення.
- 6.4. Працівники мають зберігати конфіденційність інформації, отриманої в ході професійної діяльності (в тому числі інформації, яка стала їм відомою випадково). З сім'єю, друзями чи іншими особами, які не працюють в Банку, працівники мають обговорювати лише ту інформацію, яку можна отримати з відкритих для широкого загалу джерел.
- 6.5. Працівники беруть активну участь у протидії легалізації (відмиванню) доходів, отриманих злочинним шляхом, та фінансуванню терористичної діяльності.
- 6.6. Працівники розуміють і підтримують вимогу про те, що при звільненні вони не виносять з Банку жодних документів, баз даних та іншої будь-якої інформації, яка має відношення до діяльності Банку.
- 6.7. Працівникам заборонено здійснювати діяльність, яка порушує норми чинного законодавства України.

7. ПОЛІТИКА ЩОДО ДОТРИМАННЯ КУЛЬТУРИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ

- 7.1. Культура управління ризиками є складовою внутрішньобанківської системи управління ризиками та передбачає, що кожен працівник Банку повинен дотримуватись визначених Банком принципів, правил, норм, спрямованих на поінформованість усіх працівників Банку щодо необхідності виявлення та управління ризиками.
- 7.2. Наглядова Рада Банку, уповноважений Комітет Наглядової Ради з питань управління ризиками та Правління Банку з метою дотримання, як керівниками Банку, так і іншими працівниками Банку культури управління ризиками створюють необхідну атмосферу (**tone at the top**) шляхом:
 - визначення та дотримання корпоративних цінностей, а також здійснення нагляду за дотриманням таких цінностей;
 - забезпечення розуміння як керівниками Банку, так і іншими працівниками Банку їх ролі під час управління ризиками з метою досягнення цілей діяльності Банку, а також відповідальності за порушення встановленого рівня ризик-апетиту;
 - просування обізнаності щодо ризиків шляхом забезпечення систематичного інформування всіх підрозділів Банку про стратегію, політику, процедури з управління ризиками та заохочення до вільного обміну інформацією і критичної оцінки прийняття ризиків Банком;

- отримання підтверджень, що керівники та інші працівники Банку, проінформовані про дисциплінарні санкції або інші дії, які застосовуватимуться до них у разі неприйнятної поведінки/порушення в діяльності Банку.
- 7.3.** У Банку створена комплексна, адекватна та ефективна система управління ризиками, на які наражається Банк у своїй діяльності. Банк визначає та контролює дотримання корпоративних цінностей, які базуються на здійсненні бізнесу на законних та етичних принципах, та постійно підтримується високої культури управління ризиками. Всі працівники Банку є частиною такої системи і мають вживати всіх зусиль для її підтримання на належному рівні, забезпечити своєчасне виявлення, вимірювання та управління ризиками.
- 7.4.** Ризик-культура є частиною корпоративної культури Банку та невід'ємним компонентом системи управління ризиками. Це сталі норми поведінки працівників, направлені на виявлення ризиків та управління ними. Ризик-культура доповнює процедури і механізми, що існують у Банку. Працівники Банку зобов'язані дотримуватися вимог впровадженої системи управління ризиками, включаючи стратегію та політики управління ризиками, процедури, методи та інші заходи щодо ефективного управління ризиками.
- 7.5.** Для успішного розвитку Банк постійно вдосконалює систему управління ризиками, в т.ч. систему ескалації виявлених ризиків та недоліків системи внутрішнього контролю. Кожен працівник повинен знати про прийняті у Банку правила управління ризиками і діяти відповідно до принципів ризик-культури, а саме:
- Відкритість.**
Працівники мають 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.**
Працівники мають прагнути до співпраці і слідувати цілям Банку, в тому числі стратегічним напрямкам розвитку Банку, цілям та завданням свого підрозділу або своїм власним.
- Рівень аналізу.**
Працівники мають виявляти пов'язані з безпосередньою діяльністю ризику, аналізувати їх і оцінювати за допомогою доступних інструментів, орієнтуючись на задані в Банку ризик-апетити.
- Дотримання правил.**
Працівники мають застосовувати правила таким чином, щоб показати не лише формальне виконання норм, а й прихильність інтересам Банку.
- 7.6.** В Банку побудована організаційна структура системи управління комплаєнс-ризиками, яка забезпечує чіткий розподіл функцій, обов'язків і повноважень з питань управління комплаєнс-ризиками між усіма суб'єктами системи управління ризиками, яка відповідає розміру Банку, бізнес-моделі, масштабу діяльності, видам та складності операцій Банку.
- 7.7.** Одними із основних завдань системи управління ризиками є ідентифікація, оцінка, контроль, моніторинг та управління ризиками. В той самий час чітко визначена відповідальність є основою, що допомагає мінімізувати ризики.
- 7.8.** Всі працівники Банку здійснюють моніторинг ризиків, які виникають під час їхньої щоденної роботи, та докладають усіх можливих зусиль задля уникнення неочікуваних ризиків, своєчасного виявлення, ескалації та мінімізації ризиків. Таким чином, кожен працівник Банку грає важливу роль в управлінні ризиками Банку та дбає про вдосконалення ризик-культури.
- 7.9.** Працівники Банку мають доповідати 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 Банку.
- 7.10.** При виявленні продуктів, процесів, угод та транзакцій з високим рівнем ризику Банк впроваджує заходи щодо мінімізації або уникнення ризику, тобто зупиняє або максимально обмежує здійснення високоризикової діяльності. Наприклад, Банк впроваджує додаткові контролю, процедури та заходи задля уникнення та зменшення рівня виявлених ризиків.

8. ЗАБОРОНИ ЩОДО ЗДІЙСНЕННЯ НЕЗАКОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

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

- 8.2. Звітність.** З метою забезпечення достовірною інформацією заінтересованих осіб, в т.ч. Акціонера, інвесторів, партнерів, контрагентів, клієнтів та потенційних клієнтів Банку, регуляторних та наглядових/контролюючих органів тощо, Банк готує, надає та публікує свої фінансові та статистичні звіти відповідно до загальноприйнятих принципів бухгалтерського обліку та згідно з вимогами чинного законодавства України. Банк забезпечує своєчасність, повноту, точність та достовірність даних, які відображаються в бухгалтерському обліку та звітності. Всі працівники, які беруть участь у формуванні звітності в межах своїх компетенцій – повинні забезпечити її формування відповідно до вимог внутрішніх документів Банку, чинного законодавства України, в т.ч. нормативно-правових актів НБУ, та відповідають за її достовірність, правильність та повноту. Фальсифікація документів, викривлення суті чи змісту операцій або інформації про фінансові показники діяльності Банку, надання неточної, неповної, суперечливої або несвоєчасної звітності суворо заборонено. Керівники підрозділів Банку, які відповідають за формування звітності, мають забезпечити контроль її формування та подання в частині своєчасності, повноти, точності та достовірності.
- 8.3. Посадовий злочин, економічний злочин (шахрайство).** Банк забезпечує вжиття заходів, які є необхідними та обґрунтованими для запобігання та протидії шахрайству у його діяльності. Так, працівникам Банку 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 Банку 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 Банку;
 - неправомірно надавати перевагу фізичним або юридичним особам у зв'язку з підготовкою проектів та прийняттям рішень, затвердженням (погодженням) висновків;
 - використовувати будь-яке майно Банку 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;
 - вчиняти будь-які інші дії, які мають протизаконний характер, чи здійснюються з метою порушення вимог законодавства України, або можуть бути віднесені до шахрайських дій.
- 8.4. Санкційні обмеження.** Банк забезпечує дотримання санкційних обмежень зокрема шляхом автоматизації виявлення співпадінь із санкційними списками, перевірки клієнтів та контрагентів Банку, здійснення додаткового контролю уповноваженими підрозділами за дотриманням встановлених санкційних обмежень.
- 8.5. Порушення вимог законодавства, внутрішніх нормативних документів Банку.** Працівникам Банку забороняється вчиняти будь-які дії, що порушують вимоги законодавства України, в т.ч. нормативно-правових актів Національного банку, а також свідоме порушення внутрішніх документів Банку.
- 8.6. Працівникам Банку суворо заборонено надання послуг чи консультацій клієнтам та контрагентам, які спрямовані на уникнення ними чи їх контрагентами сплати податків, ухиляння від вимог щодо фінансового моніторингу клієнтів або виконання встановлених законодавством України або договірними умовами інших зобов'язань.**
- 8.7. Політика щодо протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.**
- 8.7.1. Банк 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 в даній сфері.
- 8.7.2. Банк застосовує всі можливі превентивні заходи, щоб встановлювати та вести ділові відносини лише з надійними клієнтами і контрагентами, які займаються законною діяльністю і отримують доходи із законних джерел. Тому працівники Банку повинні вживати всі можливі заходи з метою виявлення та запобігання й боротьбі з відмиванням доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванням тероризму та фінансуванням розповсюдження зброї масового знищення. Важливим є одержання повної інформації про клієнтів, дотримуючись принципу «Знай свого клієнта».

- 8.7.3. Працівники Банку зобов'язані неухильно дотримуватися вимог законодавства щодо боротьби з легалізацією доходів, отриманих незаконним шляхом, в т.ч. вимог Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» від 06 грудня 2019 року № 361-ІХ, Закону України «Про банки і банківську діяльність», Положення НБУ про здійснення банками фінансового моніторингу, рекомендацій FATF, Базельського комітету з нагляду за банківською діяльністю, а також внутрішніх нормативних документів Банку. Працівникам Банку заборонено здійснення діяльності, яка порушує вимоги, визначені законодавством України та внутрішніми документами Банку, в частині здійснення фінансового моніторингу.
- 8.7.4. Кожен працівник Банку, який бере участь в процесі обслуговування клієнтів, зобов'язаний дотримуватися встановлених у Банку правил та програм щодо протидії легалізації (відмиванню) 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.
- 8.7.5. 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.

8.8. Неконкурентна практика.

- 8.6.1. Банк забезпечує здійснення діяльності на вільних і справедливих ринкових умовах, які сприяють ринковій конкуренції. Банк відмовляється від будь-яких дій, які можуть призвести до зниження / знищення конкуренції на ринку відповідних послуг чи до зловживання своїм домінуючим становищем та запобігає наступним діям, зокрема:
- здійсненню недобросовісної економічної конкуренції (в спосіб, який порушує або ставить під загрозу законні інтереси клієнтів, конкурентів та/або партнерів);
 - пропозиції чи прийманню пропозицій щодо узгодження цін, обмін маркетинговою інформацією, поділу ринку чи клієнтів (картельна угода) тощо;
 - обговоренню питань, що мають відношення до обмеження конкуренції (наприклад, ціни, політики ціноутворення, витрат, маркетингові стратегії), беручи участь у засіданнях професійних організацій, що представляють торговельні інтереси.
- 8.6.2. Взаємовідносини з конкурентами Банк будує на принципах чесності та взаємної поваги відповідно до вимог антимонопольного законодавства України. Банк:
- не укладає недобросовісних угод, які не відповідають цінovій політиці;
 - дотримується вимог добросовісної конкурентної практики;
 - поважає право власності конкурентів, в тому числі права інтелектуальної власності;
 - виконує правила і норми добросовісної конкурентної боротьби тощо.
- 8.6.3. Будь-які рекламні та акційні заходи Банк проводить таким чином, щоб надати потенційним клієнтам об'єктивну інформацію про Банк. Банк забезпечує контроль надання повної та коректної інформації клієнтам (в т.ч. потенційним) щодо банківських послуг, продуктів та акцій, відображення повної та правдивої інформації на сайті Банку, в рекламі тощо.
- 8.6.4. Вибираючи партнерів для надання послуг, виконання робіт або поставки товарів, Банк дотримується принципів рівноправності, справедливості і відсутності дискримінації. Банк збирає та використовує інформацію про партнерів і конкурентів виключно на умовах законності та етичності. Працівники Банку, при виконанні своїх посадових обов'язків, що передбачають діяльність з конкурентами і бізнес-партнерами Банку, повинні усвідомлювати свою відповідальність відповідно до законодавства у сфері захисту економічної конкуренції.

8.9. Дотримання вимог законодавства, заборона на здійснення незаконної чи корупційної діяльності.

- 8.9.1. Корупційна діяльність та хабарництво у роботі Банку неприпустимі в будь-яких формах і проявах. Керівникам та працівникам Банку забороняється вимагати, пропонувати хабарі, або виплати чи подарунки, які можуть бути до них прирівняні.
- 8.9.2. Працівникам Банку заборонено здійснення будь-якої незаконної діяльності, використання неетичних та/або несправедливих способів впливу на партнерів, конкурентів або клієнтів, здійснення погроз тощо.
- 8.9.3. Працівникам Банку заборонено залучати чи використовувати контрагентів чи інших осіб для здійснення дій, які суперечать принципам і вимогам цього Кодексу чи нормам законодавства України про протидію корупції.
- 8.9.4. Працівникам Банку заборонено використання службового становища з метою отримання несправедливих персональних переваг або надання таких переваг третім особам.

8.9.5. Працівникам Банку заборонено порушувати будь-яким способом вимоги, заборони та обмеження, визначені у цьому Кодексі, Політиці запобігання корупції та хабарництву у Банку та інших внутрішніх документах Банку.

9. ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЮ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

- 9.1. Відносини Банку з клієнтами – споживачами банківських, страхових та інших фінансових послуг регулюються чинним законодавством України, нормативно-правовими актами НБУ та угодами (договорами), укладеними між клієнтом та Банком.
- 9.2. Під час обслуговування клієнтів працівникам Банку забороняється вимагати від клієнта придбання будь-яких продуктів чи послуг Банку, або від спорідненої чи пов'язаної особи Банку, як обов'язкову умову надання відповідних послуг.
- 9.3. Банк не має права в односторонньому порядку змінювати умови укладених з клієнтами договорів, за винятком випадків, встановлених договором та чинним законодавством України.
- 9.4. Банк несе відповідальність за актуальність та достовірність інформації, розміщеної на своєму веб-сайті, в рекламі, у відділеннях Банку тощо.
- 9.5. Банк поважає та забезпечує право клієнта на інформацію шляхом розміщення обов'язкової інформації на веб-сайті, на інформаційних стендах та доступних для огляду клієнтами місцях у приміщеннях Банку. Банк зобов'язаний забезпечити безпосереднє надання інформації клієнтам на їх вимогу. До такої інформації відноситься:
 - відомості, які підлягають обов'язковій публікації, про фінансові показники діяльності Банку та його економічний стан;
 - перелік керівників, а також інформація про структуру власності Банку;
 - перелік продуктів та послуг, що надаються Банком, та повні умови щодо їх надання;
 - ціни та тарифи відповідних продуктів та послуг Банку;
 - інформація, необхідна для отримання споживчого кредиту, включаючи всі умови кредитування, інформація щодо ефективної процентної ставки, пакету документів тощо;
 - інформація про систему гарантування вкладів фізичних осіб та про участь Банку у Фонді гарантування вкладів фізичних осіб;
 - інша обов'язкова інформація, надання якої вимагається законодавством України, нормативно-правовими актами НБУ або внутрішніми документами Банку.
- 9.6. Банк має забезпечити неухильне дотримання вимог законодавства, в тому числі у сфері застосування мовного законодавства¹ та забезпечення прав споживачів фінансових послуг.

10. ЗАПОБІГАННЯ ЗАВДАННЮ ШКОДИ МАЙНУ БАНКУ

- 10.1. Кожен працівник Банку є відповідальним за захист матеріальних, фінансових або інших активів Банку, які він використовує в процесі своєї роботи. До активів Банку 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 Банку.
- 10.2. Інформацію щодо клієнтів, партнерів та третіх осіб працівники можуть використовувати лише в межах покладених на них посадових обов'язків та дозволів.
- 10.3. Будь-яке майно, а також службова інформація, якою володіє або яку використовує Банк для забезпечення свого функціонування, надаються працівникам виключно для службових цілей та забезпечення виконання посадових обов'язків.
- 10.4. Працівники Банку несуть відповідальність за належне використання активів в інтересах Банку. Кожен працівник зобов'язаний піклуватися про збереження майна Банку. Неправомірне користування активами Банку є підставою для притягнення до дисциплінарної, адміністративної або кримінальної відповідальності. Працівники Банку мають усвідомлювати, що безвідповідальне управління чи незаконні дії з цінностями, які знаходяться у володінні чи розпорядженні Банку, розцінюються як порушення такими працівниками своїх зобов'язань перед Банком. Недбале ставлення працівниками до майна Банку, яке призвело до його пошкодження чи несанкціонованого його використання, можуть кваліфікуватися як порушення зобов'язань перед Банком.
- 10.5. Працівникам Банку заборонено:

¹ Мовою обслуговування споживачів в Україні є державна мова. Підприємства, установи та організації всіх форм власності, фізичні особи - підприємці, інші суб'єкти господарювання, що обслуговують споживачів (крім випадків, встановлених частиною третьою цієї статті), здійснюють обслуговування та надають інформацію про товари (послуги), у тому числі через інтернет-магазини та інтернет-каталоги, державною мовою. Інформація державною мовою може дублюватися іншими мовами. На прохання клієнта його персональне обслуговування може здійснюватися також іншою мовою, прийнятною для сторін. (ст.30 ЗУ от 25.04.2019 № 2704-VIII "Про забезпечення функціонування української мови як державної")

- користування власністю та інформацією Банку для власної користі;
- використання комп'ютерної техніки, систем та обладнання Банку із порушенням заходів безпеки;
- не дотримання вимог в частині інформаційної безпеки Банку під час передачі даних мережею (наприклад, за допомогою електронної пошти);
- передавати своє ім'я користувача та/або паролі іншим особам;
- використовувати комп'ютери для незаконної діяльності та азартних ігор тощо;
- отримувати доступи, зберігати, пересилати чи розміщувати/публікувати інформацію, що містить порнографію, матеріали, що пропагують насилля, ненависть, тероризм, дискримінацію, залякування, а також непристойні та принизливі матеріали тощо;
- використовувати робочі телефони, персональний комп'ютер та інше обладнання для власних потреб;
- вчиняти інші дії, що можуть призвести до завдання шкоди майну Банку.

10.6. Працівники Банку мають своєчасно повідомляти безпосереднє керівництво та відповідний підрозділ/особу з питань банківської безпеки про факти розкрадання, розтрати, неналежного використання майна Банку або об'рунтовані підозри щодо таких фактів.

11. СТАЛИЙ РОЗВИТОК ТА ESG-ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

11.1. Банк визнає важливість інтеграції принципів сталого розвитку та ESG-факторів у свою бізнес-стратегію, операційну діяльність та систему управління ризиками. Банк прагне бути відповідальним фінансовим посередником, що сприяє позитивним змінам в економіці, суспільстві та навколишньому середовищі. Кожна наша ініціатива спрямована на довгостроковий розвиток із дотриманням високих стандартів етики, прозорості та інноваційності.

11.2. Банк у своїй діяльності впроваджує принципи сталого розвитку та ESG-фактори, керуючись міжнародними стандартами та кращими практиками, зокрема:

- Екологічними та соціальними стандартами Світового банку ([Environmental and Social Standards, ESS](#));
- Стандартами діяльності з екологічної та соціальної сталості Міжнародної Фінансової Корпорації (IFC Performance Standards).

11.3. Екологічна відповідальність.

11.3.1. Банк прагне до мінімізації негативного впливу своєї діяльності на довкілля та соціум, що включає, зокрема, але не виключно:

- сприяння охороні навколишнього середовища та мінімізації викидів, відходів та стоків;
- впровадження прогресивних технологій енергоспоживання, освітлення та скорочення споживання енергоресурсів, які використовуються для освітлення, кондиціонування та обігріву приміщень;
- відповідальне споживання ресурсів, встановлення пріоритету у використанні ресурсів, які виготовлені з екологічної або переробленої сировини.

11.4. Соціальна відповідальність.

11.4.1. Банк зобов'язується підтримувати справедливі, безпечні та комфортні умови праці для своїх працівників через:

- забезпечення рівних можливостей працевлаштування та кар'єрного розвитку;
- сприяння різноманітності та інклюзивності на робочому місці;
- інвестування в професійний розвиток та навчання персоналу;
- забезпечення балансу між роботою та особистим життям;
- підтримку здоров'я та психологічного благополуччя працівників;
- запровадження прозорої та справедливої системи оплати праці.

11.4.2. Банк сприяє розвитку місцевих громад шляхом:

- підтримки соціальних проектів та ініціатив;
- впровадження програм фінансової грамотності, тощо;
- забезпечення доступності фінансових послуг для вразливих груп;
- заохочення волонтерства серед працівників Банку.

11.4.3. Банк дотримується високих стандартів захисту прав клієнтів через:

- забезпечення прозорості умов надання фінансових послуг;
- відповідальний підхід до маркетингу фінансових продуктів;
- захист персональних даних та конфіденційності клієнтів;
- доступність продуктів та послуг для різних груп населення, включаючи людей з інвалідністю;
- впровадження механізмів розгляду скарг та зворотного зв'язку.

11.5. Відповідальне корпоративне управління

11.5.1. Банк дотримується найвищих стандартів корпоративного управління та етики, що включає:

- прозору систему прийняття рішень та відповідальність на всіх рівнях управління;
 - ефективну антикорупційну політику та механізми запобігання шахрайству;
 - управління конфліктами інтересів та забезпечення незалежності органів управління;
 - системний підхід до управління ризиками, включаючи ESG-ризики;
 - регулярну та достовірну звітність.
- 11.5.2. Банк впроваджує ESG-підхід у процеси прийняття інвестиційних рішень та розробки продуктів, зокрема через:
- інтеграцію ESG-факторів у кредитну політику та процеси оцінки ризиків;
 - визначення переліку видів діяльності, які не підлягають фінансуванню (Exclusion List);
 - впровадження системи моніторингу ESG-показників у кредитному портфелі, зокрема в рамках Системи екологічного та соціального управління Банку.
- 11.6. Банк в своїй діяльності керується принципами сприяння збереженню багатого різноманіття нашого світу – біологічного, культурного, мовного, а також історичного та природного спадку.
- 11.7. Банк заохочує відкритий діалог зі стейкхолдерами щодо своєї ESG-стратегії та результатів її впровадження, а також враховує їхні очікування та пропозиції при формуванні своїх політик та пріоритетів у сфері сталого розвитку.
- 11.8. Банк докладає зусиль для уникнення будь-яких форм грінвошингу.
- 11.9. Банк сприяє формуванню ESG-культури серед своїх працівників через:
- регулярні навчальні програми з питань сталого розвитку та ESG;
 - заохочення ініціатив працівників у сфері сталого розвитку;
 - демонстрацію лідерства у впровадженні ESG-практик керівництвом Банку.
- 11.10. Банк просуває принципи сталого розвитку та ESG-відповідальності серед своїх клієнтів, партнерів та суспільства в цілому через:
- консультування клієнтів щодо сталих бізнес-моделей та ESG-ризиків;
 - участь у галузевих ініціативах та об'єднаннях, спрямованих на впровадження ESG-стандартів у фінансовому секторі;
 - співпрацю з регуляторами та державними органами для розвитку нормативної бази у сфері сталого фінансування.

12. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ ЩОДО ПОРУШЕНЬ КОДЕКСУ ЕТИКИ

- 12.1. Положення Кодексу поширюються на всіх працівників Банку. Працівники беруть на себе зобов'язання керуватися положеннями Кодексу у своїй роботі незалежно від посади та статусу.
- 12.2. Корпоративні цінності Банку визначають критичну важливість вчасного, відвертого обговорення неприйнятної поведінки або інших порушень у Банку та їх ескалації. Працівники Банку мають інформувати Управління комплаєнс (**у тому числі конфіденційно чи анонімно**) про факти неприйнятної поведінки чи наявні порушення у відповідності до вимог Порядку обміну інформацією в системі комплаєнс-контролю Банку.

Так, працівники Банку повинні інформувати Управління комплаєнс про:

- факти неналежних дій працівників та наявні порушення в діяльності Банку;
- незаконну діяльність, зокрема шахрайські дії, скоєні працівниками в Банку, в тому числі розкрадання, зловживання, корупційні та інші дії, що негативно впливають на діяльність Банку,
- порушення вимог внутрішньобанківських документів, в т.ч. вимог цього Кодексу,
- марнотратство або неналежне управління ресурсами Банку,
- зловживання службовим становищем,
- поведінку, що завдає або сприяє значній шкоді суспільству, може зашкодити здійсненню операцій або управлінню Банком, а також спроби вчинення таких дій;
- конфлікти інтересів (в тому числі спільну роботу близьких осіб чи зовнішню діяльність, отримані від клієнтів цінні подарунки чи запрошення);
- виявлені репутаційні та комплаєнс-ризики Банку;
- дії, здатні призвести до виникнення комплаєнс-ризиків та втрати репутації Банку;
- виявлені вразливості та недоліки системи внутрішнього контролю тощо.

Не допускається подача Повідомлення про порушення для:

- поширення завідомо неправдивих відомостей, наклепів тощо;
- зведення особистих рахунків, досягнення особистих цілей, що суперечать інтересам Банку;
- образи, вираження загроз життю і здоров'ю працівників Банку або їх близьких осіб і родичів.

- 12.3. У разі виявлення випадків недотримання вимог цього Кодексу, випадків корупції, зловживання службовим становищем, інших аспектів неетичної, протизаконної та сумнівної поведінки у діяльності Банку, наявності потенційного або реального конфлікту інтересів в діяльності Банку будь-який працівник Банку незалежно від внутрішньої системи субординації повинен звернутися

до свого безпосереднього керівника та/або до Управління комплаєнс для повідомлення/одержання відповідних рекомендацій.

12.4. Механізм конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку в Банку/порушення в діяльності Банку (whistleblowing policy mechanism).

12.4.1. У Банку забезпечено функціонування системи надання Повідомлень про неприйнятну поведінку (далі – Повідомлення) шляхом використання механізму **конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку в Банку/порушення в діяльності Банку (whistleblowing policy mechanism)**, який передбачає забезпечення захисту заявників, а також відповідне реагування та вжиття заходів щодо таких порушень/неприйнятної поведінки.

12.4.2. Банк гарантує збереження конфіденційності звернень про неприйнятну поведінку в Банку/ порушення в діяльності Банку та захист всіх працівників Банку, які надають інформацію про порушення, у межах вимог цього Кодексу.

12.4.3. При впровадженні механізму конфіденційного Повідомлення в Банку закладені наступні принципи:

- забезпечення конфіденційності, анонімності за бажанням заявника;
- недопущення переслідування або тиску (у всіх його проявах) заявника, в т.ч. у випадках коли результати розгляду/розслідування Повідомлення завершені відсутністю доказів неприйнятної поведінки такого працівника;
- прийняття упереджених рішень.

***ВАЖЛИВО.** Для можливості здійснення Банком якісної перевірки, Повідомлення мають містити інформацію, що стосується конкретної особи, та/або містити фактичні дані, які можуть бути перевірені (місце вчинення, деталі події, ПІБ працівника, що вчинив неналежні дії / назва підрозділу, що допустив порушення в діяльності Банку тощо).*

У випадку отримання анонімних звернень Банк не зможе надати зворотній зв'язок за результатами перевірки отриманих фактів та вжитих заходів, уточнити інформацію тощо. Важливо зауважити, що якщо ініціатор звернення у Повідомленні не зазначив 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 оброблене у зв'язку з відсутністю достатніх підстав для підтвердження порушення.

12.5. Повідомлення щодо наявних порушень цього Кодексу / фактів неприйнятної поведінки в Банку / порушень в діяльності Банку, в тому числі **конфіденційне/ анонімне** (без зазначення ПІБ або з повідомленням про необхідність збереження конфіденційності інформації щодо заявника), може бути здійснено:

- з будь-якої адреси шляхом направлення електронного повідомлення на адресу **compliance@creditdnepr.com**;
- шляхом подання інформації як у персоналізованій, так і у знеособленій формі, через Анкету зворотного зв'язку (далі – Анкета), яка розміщена в електронному вигляді на внутрішньому порталі Банку на сторінці комплаєнс (Сайти структурних підрозділів/Комплаєнс/Анкета зворотного зв'язку);
- шляхом повідомлення про виявлений комплаєнс-ризик/порушення в діяльності Банку/конфлікт інтересів/корупційні дії працівників тощо на внутрішньому порталі Банку (для цього потрібно натиснути кнопку у червоному квадраті «ПОВІДОМИТИ ПРО ПОРУШЕННЯ (комплаєнс)»² згори справа та заповнити зазначені поля);
- шляхом надання інформації на паперовому носії безпосередньо до Управління комплаєнс або особисто начальнику Управління комплаєнс;
- шляхом заповнення спеціальної форми зворотного зв'язку, що розміщена на офіційному сайті Банку в мережі інтернет за адресою: www.creditdnepr.com.ua у розділі «ПРО БАНК/КОМПЛАЄНС»;
- листом на офіційну адресу Банку.

12.6. Всі отримані Управлінням комплаєнс Повідомлення реєструються в Базі Повідомлень, яка зберігається на мережевому ресурсі Управління комплаєнс.

12.7. Управління комплаєнс має право не розголошувати інформацію щодо заявника з метою його захисту навіть у тих випадках, коли звернення не було анонімним та заявник не повідомив про необхідність збереження конфіденційності інформації про нього.

12.8. Повідомлення мають статус конфіденційної інформації. Забороняється розголошувати інформацію, що міститься у Повідомленні, а також інформацію про уповноважених осіб Банку,

² При здійсненні конфіденційного Повідомлення не відображається інформація про заявника. Якщо відсутній підпис, зроблений заявником, навіть начальник Управління комплаєнс не бачить, хто відправив таке звернення.

які розглядають конкретне Повідомлення, особам, які не мають безпосереднього відношення до розгляду Повідомлень, крім випадків, встановлених законодавством України.

- 12.9.** В Банку запроваджено механізм надання повідомлень та зворотного зв'язку про порушення з питань ESG (щодо екологічних, соціальних та управлінських аспектів діяльності Банку або проєктів, до фінансування яких він долучився) шляхом заповнення форми зворотного зв'язку на офіційному сайті Банку за адресою: www.creditdnpr.com.ua у розділі «ПРО БАНК/КОМПЛАЄНС» (аналогічно до Повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності Банку).
- 12.10.** Працівник Банку, від якого було отримано Повідомлення про неприйнятну поведінку, не підлягає дискримінації, дисциплінарним санкціям та впливу інших негативних наслідків, якщо за результатами розгляду такого звернення порушення не було підтверджено та звернення не було зроблено навмисно з метою отримання неправомірної вигоди.
- 12.11.** Наглядова Рада та Правління Банку забезпечують захист працівників, які інформують про порушення вимог Кодексу, протизаконні, неетичні або сумнівні дії від прямих та опосередкованих дисциплінарних санкцій та інших негативних наслідків таких звернень та забезпечують належне розслідування випадків, щодо яких отримано Повідомлення, в т.ч. із залученням окремих членів Правління Банку, Директора з управління персоналом та начальника Управління комплаєнс для здійснення контролю. Будь-яке покарання працівника, який добросовісно повідомив про протизаконні, неетичні або сумнівні дії, підозрілу поведінку категорично заборонено. Такий працівник не може бути об'єктом для застосування санкцій згідно з процедурами дисциплінарного провадження в Банку.
- 12.12. Заходи реагування на порушення Кодексу, в т.ч. в частині ПВК/ФТ.**
- 12.12.1 У разі, якщо виявлено/повідомлено про порушення працівниками Банку вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку або внутрішніх документів Банку, Управління комплаєнс з метою дослідження обставин такого порушення може звертатися до Управління безпеки, Управління по роботі з персоналом, Юридичного управління, Управління фінансового моніторингу та інших структурних підрозділів Банку за отриманням інформації чи консультаціями, а також ініціювати проведення службового розслідування такої ситуації з метою дослідження її обставин, можливих наслідків для Банку, а також визначення заходів реагування. Управління комплаєнс має право запросити будь-які додаткові документи, інформацію від інших підрозділів Банку. У випадках підтвердження здійснення працівниками Банку порушень вимог цього Кодексу, шахрайства, корупції, або інших злочинів, які можуть призвести до кримінальної відповідальності, начальник Управління комплаєнс зобов'язаний невідкладно повідомити Голову Правління Банку та ініціювати проведення службового розслідування.
- 12.13.1 За результатами розслідування приймаються рішення щодо заходів реагування/впливу, в т.ч. Дисциплінарною комісією Банку відповідно до вимог Положення про Дисциплінарну комісію АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО».
- 12.13.2 Інформація щодо отриманих Повідомлень, в т.ч. всі підтвержені факти та суттєві підозри (справедливі побоювання та спостереження) щодо потенційних або фактичних порушень законодавства України, цього Кодексу, з інформацією про результати дослідження обставин та вжиті заходи реагування фіксуються Управлінням комплаєнс у комплаєнс-звітах, які доводяться уповноваженим органам управління Банку із періодичністю, встановленою згідно з Політикою комплаєнс Банку, або за допомогою окремих повідомлень Наглядовій Раді Банку (наприклад, при значних комплаєнс-подіях).
- 12.13.** Управління комплаєнс несе відповідальність за своєчасне реагування на звернення щодо неналежних дій працівників, а також за дотримання режиму конфіденційності. Управління комплаєнс Банку веде моніторинг виявлених порушень і контроль їх врегулювання, забезпечує моніторинг і контроль дотримання вимог Кодексу працівниками Банку.
- 12.14.** Питання щодо цього Кодексу, його застосування в конкретних ситуаціях можна поставити керівнику будь-якого рівня, а також надіслати на адресу Управління комплаєнс (compliance@creditdnpr.com).

13. РОЛІ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ, ЗАХОДИ РЕАГУВАННЯ НА ПОРУШЕННЯ

- 13.1.** Всі працівники Банку, крім членів Наглядової Ради Банку, несуть дисциплінарну відповідальність за дотримання вимог цього Кодексу відповідно до Кодексу України про працю та своєї посадової інструкції. Керівники структурних підрозділів Банку несуть також додаткову дисциплінарну відповідальність за виконання підпорядкованими їм підрозділами вимог цього Кодексу.

- 13.2.** Члени Наглядової Ради Банку несуть відповідальність за дотримання вимог цього Кодексу відповідно до укладених з ними цивільно-правових договорів на виконання обов'язків члена Наглядової Ради Банку.
- 13.3.** За вчинення злочинів та шахрайських дій працівники Банку несуть адміністративну або кримінальну відповідальність згідно з чинним законодавством України.
- 13.4.** Розподіл ролей відповідальності між працівниками та підрозділами Банку наведений в таблиці:

Роль	Відповідальність
Всі працівники Банку	За дотримання вимог цього Кодексу.
	За своєчасне ознайомлення з внутрішніми нормативними документами Банку.
	За своєчасне повідомлення безпосереднього керівника та Управління комплаєнс про відомі порушення Кодексу, випадки неприйнятної поведінки, порушення в діяльності Банку, тощо.
	За проходження щорічного навчання з питань культури управління ризиками та дотримання вимог цього Кодексу.
Керівники структурних підрозділів	За своєчасне ознайомлення підлеглих працівників з вимогами цього Кодексу та внутрішніми нормативними документами Банку, в т.ч. із сфері ПВК/ФТ.
	За контроль/належне повідомлення Управління комплаєнс про відомі порушення Кодексу, випадки неприйнятної поведінки, порушення в діяльності Банку, тощо.
	За контроль реалізації заходів щодо попередження і урегулювання порушень вимог цього Кодексу та повідомлення Управління комплаєнс про результати вжитих заходів.
Управління комплаєнс, Головний менеджер управління комплаєнс (начальник управління комплаєнс)	За розробку та своєчасність перегляду/актуалізації Кодексу, здійснення контролю за дотриманням цього Кодексу керівниками та працівниками Банку, своєчасне ознайомлення працівників Банку з Кодексом та змінами до нього, за надання консультацій працівникам Банку із питань дотримання вимог цього Кодексу.
	За забезпечення проведення регулярного (не рідше одного разу на рік для діючих працівників та під час прийняття на роботу нових працівників) навчання та підтримання обізнаності працівників Банку з питань культури управління ризиками та дотримання цього Кодексу.
	За надання рекомендацій керівникам структурних підрозділів щодо врегулювання порушення в діяльності Банку (виявлених комплаєнс-ризиків) та наступний контроль за таким врегулюванням.
	За функціонування системи ескалації порушень вимог цього Кодексу, своєчасне вжиття заходи реагування щодо таких порушень.
	За дотриманням режиму конфіденційності отриманих звернень / повідомлень про порушення Кодексу, тощо.
	За підготовку звіту Правлінню та Наглядовій Раді про дотримання/недотримання вимог цього Кодексу, про виявлені порушення та заходи, вжиті щодо їх недопущення в майбутньому.
	Головний комплаєнс-менеджер відповідальний за повідомлення Національного банку України про підтверджені факти неприйнятної поведінки в Банку/порушення в діяльності Банку та конфлікти інтересів, що виникли в Банку, якщо Наглядовою Радою Банку не були застосовані заходи щодо забезпечення їх усунення.
	За ознайомлення з цим Кодексом нових працівників Банку під підпис, та наявність в особових справах працівників належним чином оформлених зобов'язань про дотримання правил та положень внутрішніх нормативних та розпорядчих документів Банку.
Правління Банку	За забезпечення розробки та контролю дотримання вимог цього Кодексу, дотримання порядку дослідження випадків неприйнятної поведінки в Банку / порушень в діяльності Банку, створення необхідної атмосфери в Банку з метою дотримання як керівниками Банку, так і іншими працівниками Банку культури управління ризиками, вжиття заходів щодо усунення порушень.
Наглядова Рада Банку, Уповноважений Комітет Наглядової Ради Банку	За затвердження цього Кодексу. За здійснення загального нагляду та контролю за впровадженням Кодексу, виконанням вимог цього Кодексу, вжиття заходів щодо усунення порушень, дотриманням та своєчасним оновленням (актуалізацією) Кодексу, зокрема шляхом

	розгляду звітності з питань комплаєнс, яка містить інформацію щодо випадків порушень, результатів дослідження їх причин та заходів щодо запобігання таким подіям.
--	---

14. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 14.1. Цей Кодекс є безстроковим, погоджується Правлінням Банку та затверджується Наглядовою Радою Банку, набуває чинності з дати, визначеної рішенням Наглядової Ради Банку. Якщо в протоколі рішення Наглядової Ради Банку не зазначено дату набрання чинності Кодексом, Кодекс набирає чинності з наступного робочого дня з дати затвердження. Уповноважений Комітет Наглядової Ради Банку, Головний комплаєнс-менеджер (начальник Управління комплаєнс) та Управління комплаєнс з метою дотримання керівниками Банку та іншими працівниками Банку корпоративних цінностей співпрацюють у розробленні та здійсненні контролю за дотриманням цього Кодексу.
- 14.2. Зміни та доповнення до цього Кодексу погоджуються Правлінням та затверджуються Наглядовою Радою Банку. Прийняття нової редакції Кодексу автоматично припиняє дію попередньої версії Кодексу.
- 14.3. У разі невідповідності будь-якої частини цього Кодексу чинному законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку, у тому числі у зв'язку з прийняттям нових законодавчих актів України або нормативно-правових актів Національного банку, цей Кодекс діятиме лише у тій частині, яка не суперечитиме чинному законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України.
- 14.4. Управління комплаєнс та Головний комплаєнс-менеджер (начальник Управління комплаєнс) забезпечують своєчасний перегляд та оновлення (актуалізацію) Кодексу і доведення актуальної версії Кодексу до відома всіх працівників Банку шляхом організації розсилки оновленої версії Кодексу та її розміщення на внутрішньому порталі та офіційному веб-сайті Банку.
- 14.5. Управління комплаєнс з метою дотримання працівниками Банку вимог Кодексу забезпечує проведення регулярного (не рідше одного разу на рік) навчання для діючих працівників Банку з питань культури управління комплаєнс-ризиками, в тому числі з питань дотримання вимог цього Кодексу, зокрема щорічне ознайомлення працівників Банку з цим Кодексом.
- 14.6. Кодекс є документом, обов'язковим для ознайомлення всіма новими працівниками Банку під час прийняття їх на роботу (під підпис). Так, кожен працівник під час прийняття на роботу в Банк після ознайомлення з положеннями Кодексу ставить підпис у «Зобов'язанні про дотримання правил та положень внутрішніх нормативних та розпорядчих документів АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО».
- 14.7. У разі зміни назв структурних підрозділів, які задіяні в процедурах, що описані в цьому Кодексі, при незмінності їх функцій, цей Кодекс вважається дійсним щодо їх нових назв.