

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

протоколом Наглядової Ради  
АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО»  
від 28.12.2019 № б/н

**ПОГОДЖЕНО**

протоколом Правління  
АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО»  
від 26.12.2019 № 99.1

**Кодекс корпоративної етики**  
**АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА**  
**«БАНК КРЕДИТ ДНІПРО»**  
версія 5.0

## Зміст

Вступ .....	3
1. Загальні положення .....	4
2. Визначення термінів та скорочень .....	4
3. Зовнішні взаємовідносини .....	5
4. Принципи оброблення, зберігання та розповсюдження конфіденційної та інсайдерської інформації.....	8
5. Внутрішні взаємовідносини .....	9
6. Корпоративна культура.....	10
7. Використання ресурсів .....	16
8. Комунікації в Банку .....	17
9. Порядок застосування, раннє інформування та механізм здійснення нагляду .....	18
10. Ролі та відповідальність.....	19
11. Заключні положення .....	20

## Вступ

Що таке ідеальна робота? Кожен має свою відповідь на це питання, але більшість зійдеться на тому, що «ідеальна робота – це коли хочеться зранку приходити на робоче місце, коли кожне завдання виконуєш з задоволенням, коли радий/рада бачити своїх колег, з якими розумієшся з півслова. І основне, ідеальна робота – це досягнення спільних цілей єдиним комфортним для всіх шляхом».

Позитивну робочу атмосферу або, іншими словами, КОРПОРАТИВНУ КУЛЬТУРУ кожен з нас створює щодня, щохвилини, будуючи конструктивні відносини з колегами, даючи приклад своєю поведінкою, результатом роботи та своїм зовнішнім виглядом.

Перед вами Кодекс корпоративної етики, який відображає цінності Банку:

- **Професіоналізм** – ми є найкращими фахівцями своєї професії, постійно підвищуємо свій професійний рівень та дотримуємось професійної етики в роботі.
- **Результативність** – ми виконуємо свою роботу оперативно та якісно, ми наполегливі в досягненні поставлених цілей та ефективні у вирішенні щоденних задач, що дає можливість самостійно долати будь-які перешкоди та отримувати конкретні вимірювані результати.
- **Особиста відповідальність** – ми несемо повну відповідальність за прийняті зобов'язання та завжди виконуємо їх у повному обсязі, ми відповідаємо за якість наданої інформації, вчинені дії та їхні наслідки.
- **Самовдосконалення** – ми проактивні, пропонуємо клієнтам (зовнішнім та внутрішнім) індивідуальний підхід до вирішення актуальних задач.
- **Творчий підхід та ініціатива** – ми ініціюємо заходи для підвищення ефективності бізнесу та завжди готові ділитися досвідом.
- **Орієнтація на клієнта** – ми розуміємо поточні потреби клієнтів (зовнішніх та внутрішніх) та пропонуємо рішення, які здатні максимально задовольнити їх, швидко та ефективно вирішуємо питання будь-якого клієнта з дотриманням встановлених процедур і регламентів.

В цьому Кодексі корпоративної етики ви знайдете 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 поради, дотримання яких допоможе нам із задоволенням досягати спільних цілей, створити дієву команду професіоналів і разом зробити АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО» ідеальним місцем роботи.

## 1. Загальні положення

### 1.1. Цілі Кодексу корпоративної етики:

- 1.1.1. Кодекс корпоративної етики АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО» (далі – Кодекс) визначає стандарти діяльності та поведінки працівників АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО» (далі – Банк), які спрямовані на зміцнення цілісності, фінансової стабільності, підвищення прибутковості та ефективності Банку та всіх його підрозділів.
- 1.1.2. Кодекс є носієм етичних цінностей Банку – *Професіоналізм, Результативність, Особиста відповідальність, Самовдосконалення, Творчий підхід та ініціатива, Орієнтація на клієнта*, а також етичних норм, що визначають дії працівників.

### 1.2. Завдання Кодексу:

- 1.2.1. Встановити стандарти етичної поведінки, які визначають взаємовідносини всередині колективу, відносини з клієнтами, діловими партнерами, державними органами, громадськістю та конкурентами.
  - 1.2.2. Слугувати інструментом для формування та розвитку корпоративної культури, що базується на високих етичних стандартах.
  - 1.2.3. Бути інструментом запобігання можливим порушенням та конфліктним ситуаціям.
  - 1.2.4. Забезпечувати усвідомлення працівниками Банку персональної відповідальності перед колегами, клієнтами, діловими партнерами та акціонерами Банку за виконання своїх посадових обов'язків, своєї ролі в реалізації бізнес-цілей Банку та впливу персональної поведінки як працівника Банку на імідж і репутацію установи.
  - 1.2.5. Створювати імідж високопрофесійного Банку.
  - 1.2.6. Захищати інтереси акціонерів, працівників Банку, клієнтів та ділових партнерів.
- 1.3. Кодекс містить загальнообов'язкові норми, принципи та правила поведінки, які поширюються на всіх працівників Банку незалежно від рівня посади та членів Наглядової Ради Банку (далі – працівники). Працівники Банку приймають положення та вимоги Кодексу як єдині для всіх та беруть зобов'язання їх поважати, виконувати і враховувати в своїй повсякденній діяльності. Кожен працівник Банку усвідомлює свої щоденні обов'язки та відкрито ділиться своїми питаннями та проблемами у визначених межах – з метою недопущення реалізації різних видів ризиків.
- 1.4. Кодекс розроблено відповідно до загальноприйнятих принципів та норм ділового спілкування і законодавства України.
- 1.5. Положення Кодексу змінюються та доповнюються рішенням Наглядової Ради Банку.

## 2. Визначення термінів та скорочень

**Брендбук** – посібник із використання фірмового стилю. Становить собою художньо оформлений буклет, 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 корпоративною мережею.

**Дискримінація** – дія, у якій виявляється обмеження прав і законних інтересів та/або будь-яка відмінність, виключення та інша дія, що заперечує або зменшує рівне здійснення прав чи встановлює гірше становище однієї чи кількох осіб порівняно з іншими особами. Поняття охоплює виключення або обмеження можливостей для членів певної групи щодо можливостей інших груп.

**Ділова репутація** – сукупність підтвердженої інформації про особу (фізичну або юридичну), що дає можливість зробити висновок про професійні та управлінські здібності такої особи, її порядність та відповідність її діяльності вимогам закону.

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

**ЗМІ** – засоби масової інформації.

**Корпоративний стиль** – сукупність елементів, об'єднаних однією спільною ідеєю, які ідентифікують компанію і вирізняють її з-поміж інших компаній.

**Корупція** – діяльність осіб, спрямована на протиправне використання наданих їм повноважень для одержання матеріальних благ, послуг, пільг або інших переваг.

**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 під час виконання ним своїх посадових обов'язків у Банку або поза ними.

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

**Правління Банку** – виконавчий орган Банку, що здійснює управління поточною діяльністю Банку.

**Протиправні дії** – цілеспрямовані дії або бездіяльність, що стосуються порушень законодавства України, внутрішніх нормативних 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.

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

**Трудова дисципліна** – точне, неухильне й сумлінне виконання кожним працівником покладених на нього трудових зобов'язань.

### 3. Зовнішні взаємовідносини

- 3.1. Відносини з клієнтами, діловими партнерами, постачальниками, конкурентами, представниками органів державної влади та ЗМІ ми будемо на принципах професійності, чесності, рівності, сумлінності, проактивності, якості, оперативності, взаємної поваги та довіри, непорушності зобов'язань, повноти надання інформації, що підлягає розкриттю. Таким чином ми підтримуємо й укріплюємо репутацію Банку як соціально відповідальної фінансової установи, що заслуговує на довіру.
- 3.2. Кожен працівник розуміє, що будь-яка думка або інформація, що виходить назовні, може бути сприйнята клієнтами, діловими партнерами, представниками органів державної влади та ЗМІ як офіційна позиція Банку. Тому будь-яка інформація, що виходить назовні, повинна бути погоджена з безпосереднім керівництвом Банку або PR-службою чи маркетинговою службою Банку у відповідному порядку.
- 3.3. Надання та висловлювання неперевіреної, непрофесійної і не пов'язаної з безпосередніми функціональними обов'язками працівника інформації може зашкодити репутації та іміджу Банку.

#### Взаємовідносини з клієнтами

- 3.4. Інтереси клієнта ми завжди ставимо вище особистих.
- 3.5. Основні характеристики якісного обслуговування клієнтів є такими:
  - ввічливість та доброзичливість;
  - компетентність та оперативність;
  - комунікабельність та готовність допомогти клієнту;
  - відповідальність;
  - зручність та комфорт.
- 3.6. Сутність якісного обслуговування клієнтів базується на повазі до клієнтів, передбаченні їхніх бажань та потреб та вживанні дій, що дають змогу зробити спілкування з працівником Банку настільки легким і приємним, наскільки це можливо.
- 3.7. Ми стоїмо на варті інтересів клієнтів, пропонуємо їм нестандартні підходи та надаємо повну та точну інформацію, якої буде достатньо для прийняття зваженого рішення.
- 3.8. Ми не розголошуємо інформації про операції, рахунки і вклади клієнтів або ділових партнерів, а також інших конфіденційних відомостей, крім випадків, коли розкриття такої інформації передбачене законодавством України.
- 3.9. У роботі з клієнтами чи діловими партнерами ми керуємося такими принципами:
  - 3.9.1. Немає нічого важливішого за клієнта, кожен клієнт є важливим для Банку.
  - 3.9.2. Клієнт, який щойно увійшов у Банк, потребує нашої уваги до себе та не повинен зносити її відсутність.
  - 3.9.3. Основою нашої роботи є готовність допомогти клієнту та повага до клієнта, яку ми не тільки розуміємо, але й демонструємо та надаємо клієнту.
  - 3.9.4. Забезпечення максимального комфорту та зручності для клієнта – наше першочергове завдання. Ми піклуємось про людей з обмеженими можливостями та прямуємо до того, щоб наші відділення були доступні, заради чого ми вносимо зміни в архітектурні особливості наших офісів.
  - 3.9.5. Час, витрачений на розуміння точки зору клієнта та його потреб, – ефективно витрачений час.
  - 3.9.6. Наше слово й озвучена думка виважені та обґрунтовані.
  - 3.9.7. Ми компетентні в професійних питаннях перед клієнтом.
  - 3.9.8. Обіцянки, надані клієнту, завжди виконуємо вчасно.
  - 3.9.9. Ми завжди несемо персональну відповідальність перед клієнтом за свої слова, рішення, дії.
  - 3.9.10. Якісне обслуговування клієнта – найважливіше завдання нашої діяльності.
  - 3.9.11. Наша лояльність до Банку – це позиція представника Банку, а не працівника певного підрозділу. Внутрішні проблеми Банку клієнта не цікавлять.
- 3.10. Ми обов'язково оцінюємо рівень розуміння клієнтом послуги або продукту, які надає Банк:

- 3.10.1. Ставимо питання клієнту, щоб пересвідчитися, чи повністю він розуміє переваги та ризики щодо певного продукту.
- 3.10.2. Оцінюємо спроможність клієнта зрозуміти ризики та прийняти незалежне рішення щодо продукту чи транзакції. Ми пам'ятаємо, що деякі клієнти можуть бути обізнаними в одних та не розуміти інших питань. Надаємо 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 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.
- 3.10.3. Рекомендуємо клієнтам уважно читати документи, за необхідності надаємо консультації з цього приводу.
- 3.10.4. Ми говоримо мовою клієнта та демонструємо високу оцінку банківських продуктів.
- 3.10.5. Намагаємось зрозуміти мету фінансових рішень клієнтів та пропонуємо продукт, який найкраще відповідає їхнім потребам.
- 3.10.6. Ми ініціативні й намагаємось вирішити питання клієнта в найкоротші строки.
- 3.11. Ми ввічливі, доброзичливі та чуйні. Проявляємо терпимість та демонструємо адекватну поведінку у випадках некоректного спілкування з боку клієнтів, ділових партнерів та інших осіб, а також намагаємось запобігти можливим конфліктам та оперативно вжити всіх доступних заходів із метою недопущення конфліктних інцидентів.
- 3.12. Ми докладаємо всіх зусиль для мінімізації будь-яких негативних ризиків для клієнтів та ділових партнерів, які можуть бути спричинені діяльністю Банку.
- 3.13. Ми не здійснюємо досліджень та не даємо оцінку клієнту, діловому партнеру, його структурам від імені Банку, якщо це не пов'язано з виконанням наших службових обов'язків у Банку.

#### **Подарунки та винагородження**

- 3.14. 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.
- 3.15. 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.
- 3.16. 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.  
Згідно із законом «Про запобігання корупції» подарунком є грошові кошти або інше майно, переваги, пільги, послуги, нематеріальні активи, які надають/одержують безоплатно або за ціною, нижчою за мінімальну ринкову. 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, одноразово, а сукупна вартість таких подарунків, отриманих з одного джерела протягом року, не перевищує двох прожиткових мінімумів.
- 3.17. Усі питання, пов'язані з діями працівника щодо отримання винагород та подарунків у нестандартних ситуаціях, повинні бути погоджені з безпосереднім керівником та/або управлінням комплаєнс.

#### **Підготовка та презентація матеріалів**

- 3.18. При підготовці та презентації матеріалів ми приділяємо особливу увагу таким моментам:
  - 3.18.1. Прогнози. Ми надаємо прогнози лише тоді, коли для цього є розумні підстави. Обіцянки можливі лише тоді, коли ми можемо це здійснити й у нас для цього є необхідні ресурси.
  - 3.18.2. Думки. Висловлюємо власну думку тільки тоді, коли вона чесна й зважена, базується на раціональних засадах, відповідає фактам і актуальна.

#### **Взаємовідносини з конкурентами**

- 3.19. Взаємовідносини з конкурентами Банку ми будуємо на принципах чесності та взаємоповаги. Ми ведемо незалежну чесну боротьбу, використовуючи переваги наших конкурентоспроможних продуктів та послуг, не порушуючи законодавства України, норм та правил цього Кодексу.

#### **Взаємовідносини зі ЗМІ**

- 3.20. У відносинах зі ЗМІ ми дотримуємось таких принципів:

- 3.20.1. 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 корпоративних 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.
- 3.20.2. Повноваження та відповідальність. Право надавати офіційну інформацію про Банк представникам ЗМІ надано особам, перелік яких зазначено у Положенні про інформаційний регламент АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО». Кожен працівник Банку повинен розуміти, що будь-яка висловлена ним як працівником Банку точка зору чи поширена інформація безпосередньо співвідноситься із самим Банком і впливає на репутацію Банку в діловому співтоваристві; неетичні дії, вчинені на робочому місці чи у вільний від роботи час, можуть завдати шкоди репутації Банку.
- 3.20.3. Основним офіційним джерелом інформації про Банк є сайт [www.creditdnpr.com.ua](http://www.creditdnpr.com.ua).
- 3.20.4. 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 корпоративних комунікацій: [pr@creditdnpr.com](mailto:pr@creditdnpr.com); контактний номер телефону – 0 800 507 700.
- 3.20.5. У випадку, якщо працівник Банку встановить наявність у ЗМІ негативної/недостовірної інформації про діяльність/керівництво Банку, він зобов'язаний оперативно повідомити про наявність та джерело такої інформації директора із корпоративних комунікацій за вказаними вище телефонами та електронною поштою якнайшвидше.
- 3.20.6. Спілкування усіх працівників Банку зі ЗМІ не повинно виходити за межі, визначені в Положенні про інформаційний регламент АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО» у частині, яка стосується службової, комерційної й банківської таємниці, конфіденційної та інсайдерської інформації.
- 3.20.7. Якщо працівник Банку бере участь у заході за участі представників ЗМІ, він повинен надавати інформацію про діяльність Банку (спілкуватися зі ЗМІ при цьому можуть тільки уповноважені особи) в абсолютній відповідності до Положення про інформаційний регламент АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО» й після попереднього письмового (електронною поштою) погодження факту участі в цьому заході з директором із корпоративних комунікацій.

#### **Реклама**

- 3.21. При підготовці реклами і промоматеріалів ми користуємося такими рекомендаціями:
  - 3.21.1. Враховувати загальне враження, яке справляє рекламна діяльність Банку.
  - 3.21.2. Переконатися, що відсутні розбіжності між рекламними та допоміжними матеріалами (включаючи листи) і реальним продуктом або політикою Банку.
  - 3.21.3. Дуже 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.
  - 3.21.4. Пам'ятати, що ненадання повної інформації або замовчування може викликати хибне сприйняття.
  - 3.21.5. Надавати пояснення, щоб не ввести клієнтів в оману. 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.
  - 3.21.6. При використанні прогнозів переконатися, що для цього є розумні підстави та що напевне є наміри та ресурси для здійснення таких прогнозів.
  - 3.21.7. Висловлювати думки тільки тоді, коли вони базуються на реальній експертизі. Думки мають бути актуальними, заснованими на фактах, чесними та побудованими на раціональному підґрунті.
  - 3.21.8. Завжди використовувати чіткі та конкретні слова і терміни, що зрозумілі для клієнтів, уникати суперечливих, двозначних та технічних висловлювань.

#### **Взаємовідносини з державними органами**

- 3.22. Ми будуюмо та підтримуємо конструктивні, відкриті взаємовідносини з державними органами та представниками державної влади на законних засадах. Завжди надаємо повні, точні, об'єктивні та достовірні дані про діяльність Банку, в тому числі його фінансову та/або статистичну звітність. Ніколи не здійснюємо прямих або опосередкованих дій щодо неправильного надання фактів, їх трактування чи викривлення інформації, що може вплинути або ввести в оману представників органів державної влади або контролюючих органів.

#### **Політична активність**

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

- 3.24. Банк не заперечує проти участі своїх працівників у суспільному та політичному житті. Ми можемо 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.

#### **Свобода від дискримінації**

- 3.25. 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.

#### **Дотримання законодавства**

- 3.26. Ми бережемо свою гідність та ділову репутацію, суворо дотримуємося норм та правил ділової етики.
- 3.27. Будь-яка поведінка, яка вводить в оману, заборонена. Це стосується слів, обіцянок, ненадання суттєвої інформації (навіть просто замовчування), порад та тверджень. Також заборонено вводити в оману щодо характеристик продукту чи послуги, таких як їхні стандарти та якість, ціна, доходність, вартість, переваги, наявність винятків тощо.
- 3.28. Корупційна діяльність та хабарництво у роботі Банку неприпустима. Ми не допускаємо отримання грошових коштів або подарунків у грошовій чи еквівалентній їй формі, інших різновидів благ у взаєминах із конкурентами, діловими партнерами або клієнтами. Працівники Банку не вимагають, не пропонують і не приймають подібні виплати чи подарунки. Ми не приймаємо та не здійснюємо незаконної діяльності в будь-якій формі, не використовуємо неетичних та несправедливих способів впливу на партнерів, конкурентів або клієнтів, так само як не погрожуємо їх використанням.
- 3.29. Ми зобов'язуємося дотримуватися законодавства щодо боротьби з легалізацією доходів, отриманих незаконним шляхом. Ми здійснюємо бізнес із тими клієнтами та діловими партнерами, які мають бездоганну репутацію та займаються законною діяльністю, чиї фінансові доходи походять із законних джерел. Встановлюючи відношення з новим діловим партнером, ми здійснюємо належну перевірку, щоб впевнитися в його відповідності вказаним критеріям.

#### **4. Принципи оброблення, зберігання та розповсюдження конфіденційної та інсайдерської інформації**

- 4.1. Розголошення конфіденційної та інсайдерської інформації може призвести як до втрати довіри колег, так і до відповідальності за її розголошення відповідно до чинного законодавства України та внутрішніх розпорядчих документів Банку.
- 4.1.1. Ми не розголошуємо відомості, що становлять банківську чи комерційну таємницю, а також конфіденційну та інсайдерську інформацію, які стали нам відомі при виконанні службових (посадових) обов'язків.
- 4.1.2. Ми не використовуємо з вигодою для себе чи для третіх осіб відомості, що становлять банківську чи комерційну таємницю, а також конфіденційну та інсайдерську інформацію, які стали нам відомі при виконанні службових (посадових) обов'язків.
- 4.1.3. У випадку намагання третіх осіб отримати від нас відомості, що становлять банківську чи комерційну таємницю або конфіденційну та інсайдерську інформацію, негайно повідомляємо свого безпосереднього керівника.
- 4.1.4. Ми не розмовляємо про конфіденційні справи Банку або клієнта на вулиці, в ресторані, транспорті тощо.

#### **Конфіденційність у телефонних розмовах**

- 4.2. Коли ми починаємо розмову про конфіденційні справи телефоном, потрібно впевнитися, що біля вас немає сторонніх людей, які можуть слухати вашу розмову.
- 4.3. Якщо клієнт подзвонив нам, коли ми перебуваємо в людному місці, а питання не потребує негайного вирішення, ми обов'язково повідомляємо клієнта, що з метою збереження конфіденційності ми передзвонимо йому одразу, як тільки будемо наодинці.
- 4.4. Якщо клієнт повідомив нам важливу інформацію, ми не повторюємо її вголос. Якщо ми щось занотували – після перенесення інформації в електронний документ потрібно знищити нотатки.
- 4.5. Не залишайте третім особам повідомлення, куди входить конфіденційна інформація.

#### **Конфіденційність листування електронною поштою**

- 4.6. Коли надсилаємо документи, які можуть містити конфіденційну інформацію, обов'язково вказуємо це в темі або тексті листа чи попереджаємо отримувача телефоном. Обмін інформацією з обмеженим доступом між Банком та клієнтами або третіми сторонами, електронною поштою або у режимі online (відкритими каналами зв'язку) здійснюємо 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).

- 4.7. Ми не залишаємо відкритою свою електронну пошту, коли перебуваємо не на робочому місці (наприклад ідемо на обід чи на зустріч або просто виходимо з кабінету). Потрібно налаштувати автоматичне блокування комп'ютера через 2-3 хвилини відсутності на робочому місці.
- 4.8. Пам'ятаймо, що управління інформаційної безпеки Банку має право переглядати електронну пошту працівників Банку, тому будьте уважні щодо того, яку інформацію ви надсилаєте.

#### **Конфіденційність між працівниками**

- 4.9. Розмір заробітної плати працівника є конфіденційною інформацією Банку, ми зберігаємо в таємниці суму свого окладу.
- 4.10. Відомості про те, де ми працювали раніше, яку посаду займали і скільки отримували до роботи в АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО», є приватною інформацією, яку можна поширювати чи не поширювати за власним бажанням.
- 4.11. Дані про внутрішні процеси та інформація в кожному підрозділі можуть бути конфіденційними, що має залишатися в рамках одного підрозділу.

### **5. Внутрішні взаємовідносини**

- 5.1. Ми цінуємо своїх працівників, адже саме їхня ефективна діяльність є запорукою успішної діяльності Банку, та очікуємо від них високих стандартів ділової поведінки та професійних досягнень.
- 5.2. Ми поважаємо особисту свободу, права та гідність людини, ставимося до працівників із довірою та надаємо кожному рівні можливості.
- 5.3. Ми не допускаємо 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.
- 5.4. Ми пам'ятаємо, що ми всі є частиною одного Банку, і для досягнення ефективної роботи кожного з нас та Банку в цілому маємо надавати один одному підтримку порадою та діями. На своєму робочому місці ми використовуємо свої здібності та професійні вміння для досягнення кінцевого результату в термін, визначений керівником.
- 5.5. При виконанні своїх обов'язків ми приділяємо увагу можливим ризикам, які можуть завдати збитків Банку, та інформуємо безпосереднього керівника і підрозділи з управління ризиками Банку про їх наявність. Підрозділи з управління ризиками (в тому числі ризик комплаєнс) повинні завжди знаходити баланс рівня ризику та толерантності до ризику, особливо при розробці та реалізації нових продуктів та процесів. Всі працівники Банку зобов'язані дотримуватись вимог нормативних документів Банку щодо управління ризиками та культури з управління ризиками в Банку.
- 5.6. Ми не зловживаємо службовим становищем та не використовуємо службовий стан в особистих інтересах або в інтересах третіх осіб (в супереччя інтересам Банку);
- 5.7. Ми вітаємо лідерство як здатність приймати рішення на всіх рівнях. Необхідні повноваження делегуються кожному, від кожного очікується прийняття особистої відповідальності за виконання поставлених завдань.
- 5.8. Ми ініціативні та здійснюємо максимальний вклад у вирішення завдань, які стоять перед Банком.
- 5.9. Ми цінуємо командну роботу, де чують та враховують кожен голос.
- 5.10. Ми завжди спілкуємося відкрито, чітко висловлюючи власні думки. Ми заохочуємо будь-який зворотний зв'язок, який є вагомим для нашої роботи, та можемо звернутися з пропозицією щодо покращення діяльності до будь-якого топ-менеджера Банку, включно до рівня Голови Правління.
- 5.11. Ми спілкуємося з колегами доброзичливим та ввічливим тоном. У ділових стосунках ставлення до всіх колег є рівним, а відношення – стриманими, незалежно від особистих симпатій чи антипатій.
- 5.12. Ми не поділяємо працівників на «нових» та «старих», «колишніх» та «теперішніх». Кожен працівник Банку є членом команди, який вносить або вже зробив свій вагомий внесок у створення надійного сучасного Банку. Тому ми з повагою ставимося до кожного незалежно від того, працює він певний час у Банку, щойно прийшов або звільнився, яку посаду обіймає, в якому підрозділі працює, не допускаючи щодо діяльності колег, їхнього професіоналізму або поведінки некоректної публічної оцінки, непрофесійної неетичної поведінки, висловів, коментарів.
- 5.13. Ми пам'ятаємо: кожен із нас є обличчям Банку.
- 5.14. Ми несемо відповідальність за ефективність своєї роботи та досягнення результатів, не перекладаючи провину на колег, керівника чи підлеглих. Кожна проблема відкрито обговорюється з колегами, керівником та підлеглими, в результаті чого формуються шляхи її вирішення.

- 5.15. Ми завжди виконуємо свої зобов'язання перед колегами, Банк, в свою чергу, завжди виконує свої зобов'язання перед працівниками.
- 5.16. Усі бажаючі працювати в нашій команді мають рівні права при прийомі на вакантні посади в Банку, крім випадків, передбачених законодавством України. Конкретні вимоги й правила прийому на вакантні посади відображено в Порядку про пошук, підбір та адаптацію персоналу АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО».
- 5.17. У Банку неприпустима спільна робота осіб, які є близькими родичами або свояками (батьки, подружжя, брати, сестри, діти, а також батьки, сестри та діти подружжя, племінники і племінниці, тітки, дядьки, у тому числі двоюрідні, партнери у цивільному шлюбі, діти партнерів у цивільному шлюбі, а також громадяни, які перебувають на утриманні таких осіб, або їхні партнери в цивільному шлюбі тощо), якщо при виконанні трудових обов'язків вони безпосередньо підпорядковані або підконтрольні один одному (стаття 25<sup>1</sup> Кодексу законів про працю України).
- 5.18. Ми створюємо рівні умови для професійного розвитку працівників Банку. 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 Банку.
- 5.19. Ми забезпечуємо стабільну конкурентну перевагу за рахунок своєї високої кваліфікації, стимулюємо підвищення кваліфікації працівників Банку та сприяємо поглибленню та розширенню професійних навичок.
- 5.20. Ми залуцаємо, стимулюємо та утримуємо в Банку компетентних, лояльних працівників шляхом мотивації та належної оплати праці.
- 5.21. У випадку отримання пропозиції та прийняття рішення про зміну роботи ми негайно повідомляємо про це безпосереднього керівника.
- 5.22. Ми не допускаємо виникнення ситуацій, які можуть спричинити завдання шкоди діловій репутації, іншим нематеріальним чи матеріальним інтересам Банку.
- 5.23. Ми знаємо всі основні регулятивні документи Банку і виконуємо свою роботу з урахуванням вимог цих документів.
- 5.24. Ми дотримуємося трудової дисципліни. У випадках, коли обставини можуть призвести до її порушення, ми повідомляємо про це безпосередньому керівникові, але намагаємось звести до мінімуму виникнення таких обставин та їхні наслідки.
- 5.25. Банк забороняє своїм працівникам уживати на території Банку алкогольні напої та наркотичні препарати, перебувати на території Банку в стані алкогольного або наркотичного сп'яніння. Банк забороняє продаж, купівлю, передачу, зберігання будь-яких наркотичних препаратів.
- 5.26. Працівники Банку зобов'язані усіяко 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 його 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.
- 5.27. Допуск на територію Банку колишніх працівників та сторонніх осіб, які не є клієнтами або партнерами Банку, без погодження з підрозділами безпеки забороняється.
- 5.28. Оформлення всіх документів від імені Банку (вхідних, вихідних, внутрішньобанківських) відповідає внутрішнім корпоративним стандартам діловодства, вимогам Національного банку України та інших нормативних документів.
- 5.29. Порядок зберігання та ліквідації документів та даних відповідають внутрішнім вимогам Банку та законодавству України.
- 5.30. Ми закупаємо обладнання, матеріали та послуги, враховуючи їхні переваги для Банку. З партнерами, постачальниками працюємо справедливо, без дискримінації, не маючи на меті особистої вигоди.
- 5.31. Порядок закупки товарів та послуг Банку є не тільки вигідним з точки зору вартості, але спрямований в тому числі на мінімізацію операційних ризиків. Ми організуємо прозорі закупівлі шляхом розгляду пропозицій компаній колегіальними органами Банку, що допомагає уникнути одноосібного прийняття рішень.

## 6. Корпоративна культура

- 6.1. Ми дотримуємося корпоративного стилю, що є важливим фактором формування іміджу та гідної ділової репутації Банку. Досконале корпоративне управління, системне управління ризиками та етично досконала поведінка працівників, відзначена чесністю, – основа діяльності Банку.

### **Принципи поведінки та спілкування між підрозділами**

- 6.2. У своїй роботі ми керуємось такими принципами поведінки:
- 6.2.1. Заходячи в кімнату, ліфт або просто зустрівшись у коридорі чи на вулиці з колегами, ми вітаємось і відповідаємо на привітання інших працівників.
  - 6.2.2. Ми демонструємо вдячність своїм колегам, керівникам і підлеглим за допомогу чи добре виконану роботу. Ми завжди висловлюємо їм подяку та заохочуємо їх до нової співпраці.
  - 6.2.3. Ми уважні до кожного усного чи письмового звернення до нас. Ми не ігноруємо запити чи прохання, а відповідаємо хоча б коротким листом чи фразою, навіть коли часу обмаль. Людина, до якої виявлено увагу, обов'язково відповість нам взаємністю.
  - 6.2.4. Ми спілкуємось винятково нормативною лексикою незалежно від обставин, у яких ми опинилися. Навіть якщо у нас є неформальні стосунки з колегою (і в повсякденному житті емоційність є для нас нормою), ми за жодних умов не дозволяємо собі вживати нецензурні слова на робочому місці.
  - 6.2.5. Ми спілкуємось спокійним тоном, підвищення голосу чи крик лише принижують співрозмовника і демонструють нас не з кращого боку. Навіть якщо ситуація або питання нас роздратували, ми контролюємо свою реакцію. Критикуючи будь-кого, ми не переходимо на особистості, а лише оцінюємо вчинки чи судження.
  - 6.2.6. Ми стримані у своїх критичних судженнях про роботу інших колег. Якщо ми критикуємо, то зауваження спрямовуємо на поведінку, а не на конкретну особу.
  - 6.2.7. У спілкуванні з підлеглими за будь-яких умов ми демонструємо повагу і в жодному разі не висловлюємо відкрити зневагу чи зверхність до своїх підлеглих, особливо в присутності інших працівників. Відверта спокійна розмова наодинці та публічне визнання досягнень допомагають нам вирішити будь-які питання і налагодити взаєморозуміння.
- 6.3. Ми плануємо власні цілі в контексті досягнення цілей Банку. Досягнення індивідуальних цілей кожного підрозділу повинно сприяти і в жодному разі не заважати досягненню цілей Банку.
- 6.4. Кожен працівник Банку відповідає не тільки за власний результат, але і за результат Банку в цілому. Задля досягнення командного результату ми не тільки якісно виконуємо свою роботу, але і сприяємо колегам у досягненні їхнього результату, обмінюємось корисною для роботи інформацією і просто підтримуємо колег.
- 6.5. Ми плануємо власну роботу і координуємо плани та дії з колегами свого і суміжних підрозділів (регіональні відділення та головний офіс). Ми інформуємо про свої плани колег, на яких вони можуть мати вплив, узгоджуємо спільні терміни виконання робіт, зберігаємо на загальнодоступних ресурсах інформацію, потрібну широкому колу колег, надаємо колегам вичерпну і достатню інформацію, що допоможе якісно виконувати завдання.
- 6.6. Ми завжди дотримуємось регламентів та інструкцій, а також термінів виконання робіт. Якщо терміни виконання робіт змінюються, ми погоджуємо це з колегами, з якими співпрацюємо у відповідному проекті.
- 6.7. Ми приходимо вчасно на робоче місце, не пізніше початку робочого дня.
- 6.8. Ми чітко визначаємо перелік підрозділів, із якими співпрацюємо, та знаємо зони відповідальності цих підрозділів (таку інформацію ми можемо отримати на внутрішньому порталі за посиланням [http://portal/hr\\_/SitePages/start.aspx](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).
- 6.9. Ми дотримуємось ієрархічних повноважень при вирішенні робочих ситуацій у роботі з клієнтом або колегами. У суперечливих випадках ми звертаємось до свого безпосереднього керівництва (наприклад начальника відділення, відділу, управління). Якщо керівник не має повноважень для вирішення цього питання, він звертається до працівника, який має вищу посаду (керівництво регіонального управління/головний офіс). Ми не звертаємось до членів Правління, оминаючи своє безпосереднє керівництво, оскільки члени Правління все одно переадресують наше питання відповідальній особі.

### **Діловий стиль в одязі**

- 6.10. Ми дотримуємося ділового стилю в одязі, що відповідає іміджу Банку, впливає на ставлення до Банку клієнтів, партнерів, контрагентів та відображає корпоративну культуру в цілому. Діловий стиль базується на міжнародних стандартах, де цінується стриманість, якість та стильність одягу, відсутність яскравих аксесуарів.
- 6.11. Основні вимоги до одягу працівника Банку — акуратність і стриманість. Костюм повинен бути завжди добре випрасуваний, сорочка, блуза – свіжою, взуття – начищене. Вимоги до зовнішнього вигляду працівника – доглянутість, відчуття міри, елегантність та доцільність. Необхідно дотримуватися стриманих кольорів в одязі, взуття та аксесуари повинні природно доповнювати одне одного.
- 6.12. **Форма одягу для чоловіків, які безпосередньо працюють з клієнтами та партнерами Банку:**

- Діловий костюм стриманих тонів: однотонний, у смужку чи клітинку, з ледь помітним малюнком. Правила етикету встановлюють, що за будь-якої погоди чоловік повинен бути у піджаку (можна зняти, перебуваючи у приміщенні).
  - Сорочка під діловий костюм повинна бути світлою з довгими рукавами без помітного малюнку.
  - Краватка – це обов’язковий атрибут чоловічого вбрання, який допомагає підкреслити індивідуальність, колір і малюнок краватки не повинні бути надто яскравими.
  - Взуття повинне бути елегантним і відповідати тоновій гамі костюма. Взуття повинне відповідати сезону та стилю одягу.
- 6.13. Для чоловіків, які безпосередньо не працюють з клієнтами та партнерами Банку, є припустимим неофіційний діловий стиль одягу (business casual) — більш вільний та невимушений некостюмний піджак і брюки в поєднанні з менш формальними сорочками, светрами тощо.
- 6.14. Чоловікам заборонено носити:**
- одяг з яскравим малюнком;
  - бриджі, шорти;
  - футболки та майки;
  - сандалії;
  - спортивне або комбіноване взуття, з великими блискучими деталями;
  - сережки у вухах та пірсинг на обличчі.
- 6.15. **Форма одягу для жінок, які безпосередньо працюють з клієнтами та партнерами Банку:**
- Діловий костюм або сукня класичного, прямого крою стриманих тонів: однотонні, у смужку чи клітинку, з ледь помітним малюнком. Це може бути комплект, що складається з жакета та спідниці / прямих брюк та однотонної блузи, гольфу чи тонкого джемперу.
  - Ділове взуття повинне бути стильним. Рекомендуються туфлі з матової шкіри на невисокому підборі. У літню пору року їх можна замінити на літні закриті босоніжки з відкритою п’ятою та фіксуєчим ремінцем.
  - Жінки зобов’язані носити колготи чи панчохи (колір повинен бути наближеним до кольору шкіри і не повинен бути темнішим за колір туфель або з помітним малюнком).
- 6.16. Для жінок, які безпосередньо не працюють з клієнтами та партнерами Банку, є припустимим неофіційний стиль одягу (business casual) — легкі жакети / сукні вільного крою з короткими рукавами, широкі спідниці або брюки в поєднанні з менш формальними сорочками, светрами тощо.
- 6.17. Жінкам заборонено носити:**
- одяг з яскравим малюнком, квітами, друкованим текстом, портретами людей або звірів;
  - блузки чи сукні з прозорої тканини чи з глибоким вирізом (декольте);
  - бриджі, шорти;
  - спідниці, коротші ніж 5 сантиметрів вище коліна, або спідниці з глибокими розрізами;
  - футболки та майки;
  - масивні та яркі прикраси, пірсинг на обличчі;
  - відкриті босоніжки, шльопанці, спортивне взуття, кімнатні тапочки.
- 6.18. Додаткові вимоги щодо зовнішнього вигляду працівників:
- Зачіска або стрижка повинна бути акуратна та фіксована. Забороняється розпущене довге волосся. Колір волосся – близький до натурального.
  - Допустимо користуватися легкими неконцентрованими парфумами (ароматами), що не спричиняють дискомфорт співрозмовника.
  - Руки працівника повинні бути доглянуті, манікюр (для жінок) – пастельних тонів;
  - Макіяж не повинен бути надто яскравим. Денний макіяж має бути стриманим та помірним.
  - Прикрас не повинно бути надто багато у поєднанні з діловим вбранням, і вони мають відповідати обраному стилю та ситуації. Носіння прикрас – це показник не фінансових можливостей працівника, а його культури та вишуканого смаку.
- Для жінок та чоловіків, які безпосередньо не працюють з клієнтами та партнерами Банку, **щоп’ятниці** дозволяється неофіційний стиль одягу («джинсовий день») — класичні джинси, джинсові спідниці або сарафани.

6.19. Недотримання ділового стилю в одязі є порушенням трудової дисципліни.

#### **Використання мобільних телефонів**

6.20. В офісі наші мобільні телефони включено в режимі «вібро» без звуку.

#### **Спілкування телефоном**

- 6.21. 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.
- 6.22. При телефонному спілкуванні ми дотримуємось такого стилю та культури спілкування:
- 6.22.1. Ми ведемо бесіду в доброзичливому та спокійному тоні, прийнятному для сприйняття інформації.
  - 6.22.2. Ми цінуємо час співрозмовника і говоримо чітко, коротко і по суті.
  - 6.22.3. Ми спілкуємось грамотно, з урахуванням професійного рівня співрозмовника, не використовуємо сленгові слова та слова-паразити.
  - 6.22.4. Ми уважно слухаємо, виявляємо зацікавленість і не перериваємо співрозмовника.
  - 6.22.5. Ми відповідаємо на телефонний дзвінок не пізніше третього дзвінка. Якщо ми були відсутні на робочому місці з будь-яких причин, ми обов'язково повинні перетелефонувати колегам, клієнтам, партнерам за наявності пропущених дзвінків.
  - 6.22.6. При відповіді на телефонний дзвінок ми повинні привітати співрозмовника і чітко представитись та назвати Банк.
  - 6.22.7. Якщо якість зв'язку низька, ми ввічливо просимо перетелефонувати.
  - 6.22.8. Ми надаємо інформацію телефоном в повному обсязі, послідовно, актуально, з чітким формулюванням переваг продуктів, послуг та вигоди для співрозмовника.
  - 6.22.9. Після завершення телефонної розмови ми підводимо підсумки бесіди, дякуємо за дзвінок та ввічливо прощаємось.
  - 6.22.10. Ми не використовуємо робочий телефон для вирішення особистих питань.

#### **Спілкування електронною поштою**

- 6.23. Користування електронною поштою дає можливість оперативно вирішувати питання та завжди мати підтвердження того, що надходив запит із конкретною датою та конкретним формулюванням. Спілкування електронною поштою також допомагає економити час, сконцентруватись та врахувати всі важливі моменти й проінформувати одночасно кількох людей.
- 6.24. При спілкуванні електронною поштою ми дотримуємось таких правил та принципів:

##### **6.24.1. Загальні правила:**

- Загальне розсилання електронних листів у Банку мають право здійснювати:
    - Правління Банку;
    - відділ корпоративних комунікацій;
    - підрозділи маркетингової служби;
    - управління по роботі з персоналом;
    - управління інформаційної безпеки;
    - управління ризик-менеджменту;
    - управління комплаєнс.
- Самостійне загальне розсилання листів по базі адресатів Банку неприпустиме.
- Системний адміністратор Банку має повний доступ до кожної поштової скриньки, але не використовує можливість доступу з особистою метою.
  - Якщо ми плануємо тривалий час бути відсутніми на робочому місці (відрадження, відпустка), то забезпечуємо оформлення автоматичної відповіді в поштової програмі.
  - Ми не використовуємо електронну пошту для розсилки рекламних оголошень, розважальної та іншої інформації, що не стосується робочого процесу.
  - Ми використовуємо електронну пошту тільки зі службовою метою.
  - Якщо ми пересилаємо електронною поштою документи, які містять конфіденційну інформацію, ми обов'язково кодуємо їх.
  - У поштової програмі ми обов'язково створюємо автоматичний підпис, шаблон якого визначено фірмовим стилем Банку.
  - Якщо в листі, який надійшов на нашу адресу, в полі «Копія» стоять ще кілька працівників, відповідь на лист надсилаємо адресату та ставимо в копію всіх адресатів, які знаходилися в первинному листі.
  - Листи, які містять розпорядження, адресуємо тільки підлеглим свого підрозділу.
  - Ми пам'ятаємо, що працівники та керівники одного структурного підрозділу не можуть ставити завдання працівникам та керівникам іншого структурного підрозділу, якщо це не передбачено технологічною картою процедури, або повноваження працівника одного підрозділу в рамках окремого проекту прямо не передбачені наказом по Банку.

##### **6.24.2. Ви – відправник:**

- Обов'язково заповнюємо поле «Тема» листа. Коли отримувач бачить тему, йому легше зорієнтуватися та за необхідності знаходити потрібні повідомлення.

- У важливих листах ставимо в копію свого керівника та керівника працівника з іншого підрозділу, до якого звертаємось. Це дозволить керівникам бути в курсі справи і втрутитись, якщо цього потребуватимуть обставини.
- Обов'язково ставимо в копію всіх, хто залучений у проект разом із нами і повинен отримувати цю інформацію.
- Якщо нам потрібно повідомити інформацію комусь із керівництва (або Правлінню), робимо це через свого керівника. Напрямую писати керівництву Банку ми можемо лише за дорученням свого керівника та поставивши його в копію листа.
- Ми не перевантажуємо інформацією тих, хто не залучений до проекту або процесу: це загромождає пошту і відбирає час.
- Якщо ми використовуємо власні списки розсилки, час від часу ми редагуємо їх для того, щоб додати нових працівників, або ж виключаємо тих, хто вже не бере участі в проекті.
- У листі ми обов'язково звертаємось до працівника на ім'я. Можна почати своє повідомлення з «Шановний (ім'я)». Якщо ми пишемо декільком людям, то починаємо зі звернення «Шановні колеги...».
- Електронний підпис обов'язково повинен бути налаштовано в Lotus Notes (IBM Notes) шляхом Дії – Додатково – Параметри – Підпис (Действия – Дополнительно – Параметры – Подпись) так:

Українська мова	Англійська мова*
Ім'я та прізвище	Name and Surname**
Назва посади (наприклад провідний фахівець)	Job title (e.g. leading specialist)
Назва структурного підрозділу	Structural Unit (Department, Sub-department, Regional Office, Branch)
АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО»	JSC «BANK CREDIT DNEPR»
Поштова адреса: код міста, місто вулиця, будинок	Address: street, # building city, city code, Ukraine***
Робочий телефон: +38 (код міста) XXX-XX-XX (внутр. XXXX)	Work phone number: +38 (city code) XXX-XX-XX (internal. XXXX)
Мобільний телефон: XXX-XXX-XXXX	Mobile phone number: XXX-XXX-XXXX
E-mail: <a href="mailto:XXX.XXXXXXX@creditdnepr.com">XXX.XXXXXXX@creditdnepr.com</a>	E-mail: <a href="mailto:XXX.XXXXXXX@creditdnepr.com">XXX.XXXXXXX@creditdnepr.com</a>
Сайт: <a href="http://www.creditdnepr.com.ua">www.creditdnepr.com.ua</a>	Website: <a href="http://www.creditdnepr.com.ua">www.creditdnepr.com.ua</a>

\*Наявність англійського варіанту реквізитів автопідпису є обов'язковою для Правління та керівників структурних підрозділів (управлінь, відділів, центрів, офісів, служб) Головного Банку, директорів регіональних центрів, начальників відділень, відділів та менеджерів, які працюють безпосередньо з іноземними клієнтами чи/або партнерами. Для решти працівників англійський варіант є небажаним задля уникнення розбіжностей у перекладі та, як наслідок, некоректній посадовій інтерпретації.

\*\*Ім'я та прізвище латиницею вказуються відповідно до закордонного паспорта громадянина України, а у разі його відсутності – відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України «Про впорядкування транслітерації українського алфавіту латиницею» від 27 січня 2010 року за № 55 (Додаток 5).

\*\*\*Назви вулиці та міста латиницею вказуються відповідно до постанови Кабінету Міністрів України «Про впорядкування транслітерації українського алфавіту латиницею» від 27 січня 2010 року за № 55 (додаток 5).

- При оформленні листа використовуємо шрифт Sans Serif 10-го розміру чорного або синього кольору тільки на білому фоні. Використання альтернативних фонів у бізнес-листуванні неприйнятне.
- Структура листа складається з таких блоків:
  - привітання;
  - основна частина;
  - підпис.
- Не використовуємо у листуванні текст, написаний великими літерами, та більше одного знаку оклику (!), навіть якщо інформація, яку надсилаємо, дуже важлива. Велика кількість засобів привернення уваги заважає сприйняттю суті написаного, а також може сприйматися як крик.
- Ми ввічливі за будь-яких обставин. У ділових листах неприпустимі сленгові чи грубі вислови. Слова «будь ласка», «дякую», «прохання» в листах є показниками хорошого тону.

#### 6.24.3. Ви – отримувач:

- Відповідаємо швидко. Правила хорошого тону передбачають, що потрібно відповісти протягом одного дня. Якщо не можемо відповісти на лист протягом короткого часу, повідомляємо відправника, що дамо відповідь пізніше.
- Лист від керівника з адреси асистента чи інших підлеглих сприймаємо так, ніби його написав сам керівник.
- Якщо отримуємо лист з інформацією, яка не потребує уточнень, обов'язково надсилаємо у відповідь коротке повідомлення зі змістом: «Дякую, (ім'я), отримав ваше повідомлення». Це виявляє нас як людей ввічливих і уважних до інформації, що надходить від колег.
- Налаштовуємо функцію «Відсутній на роботі», якщо відсутні на робочому місці (відпустка, відрядження, навчання, багато зустрічей) і фізично не можемо відповісти. Етапи налаштування в Lotus Notes: Дії – Додатково – Відсутній на роботі (Действия – Дополнительно – Нет на работе) – потім пишемо текст повідомлення й у верхньому полі натискаємо «Включити і закрити». В повідомленні про відсутність чітко зазначаємо, скільки будемо відсутні на робочому місці та до кого можна звернутися для вирішення питань щодо нашої компетенції, а також час, коли ми будемо доступні для листування. При коректному налаштуванні часу повернення на робоче місце функція «Відсутній на роботі» буде автоматично вимкнена одразу при переході в звичайний режим роботи.

Приблизний текст вашого повідомлення у «Відсутній на роботі»:

*«Шановні колеги,  
Дякую за ваші листи! Я буду відсутній (відсутня) на робочому місці в період із ... до ... Із терміновими питаннями звертайтеся, будь ласка, до мого/моєї колеги ... (ім'я і контакти працівника).  
З повагою, ... (ваше ім'я)»*

*«Dear colleagues,  
Thank you for your e-mails.  
I am currently out of office and will be back on ..... In urgent cases, please contact my colleague ..... (name) by mail ... (mail address) or phone ...  
Best regards,... (your name)»*

#### Фірмовий стиль Банку

6.25. Ми приймаємо фірмовий стиль Банку, дотримуємося єдиного стандарту корпоративного стилю та атрибутики.

Фірмовий стиль – це єдине стандартизоване оформлення всієї поліграфічної та сувенірної продукції, що гарантує впізнаваність офісів Банку та його працівників, це єдиний порядок надання послуг в усіх офісах Банку і суворо регламентований порядок використання фірмового знаку й найменування Банку. До фірмового стилю АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО» належать:

- Логотип українською мовою:



**РАЗ. ДВА. ПРОСТО.**

- Логотип англійською мовою:



**ONE. TWO. SIMPLE.**

Найменування Банку українською мовою:  
Повне: АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО»  
Скорочене: АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО»

Найменування Банку російською мовою:

Повне: АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «БАНК КРЕДИТ ДНЕПР»  
Скорочене: АО «БАНК КРЕДИТ ДНЕПР»

Найменування Банку англійською мовою:  
Повне: JOINT-STOCK COMPANY "BANK CREDIT DNEPR"  
Скорочене: JSC "BANK CREDIT DNEPR"

- 6.26. Ми використовуємо зображення логотипа та назви Банку згідно з офіційно зареєстрованим еталоном фірмового знака та стилю написання (розмір та вигляд шрифтів, колір, пропорції) найменування Банку, відображених у брендбуку Банку.
- 6.27. Ми використовуємо ділову та неділову друковану продукцію (фірмові бланки, конверти, візитні картки, об'яви, рекламу, буклети, каталоги, дайджести, грамоти, дипломи тощо), яка виконана в єдиному стилі з застосуванням офіційно зареєстрованої символіки та кольорової гами. Ми розуміємо, що самостійне внесення змін у фірмовий знак Банку, єдиний корпоративний стиль є неприпустимим.
- 6.28. 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 маркетингової служби та відділом корпоративних комунікацій. Неприпустимою є розбіжність інформації в рекламних матеріалах, що подаються в рекламній інформації, та на сайті Банку в мережі Інтернет.
- 6.29. 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).
- 6.30. Ми використовуємо фірмові бланки Банку виключно зі службовою метою.
- 6.31. Ми використовуємо шрифти для внутрішньої та зовнішньої документації, затверджені відповідними внутрішніми нормативними документами, для рекламних матеріалів – шрифти, визначені брендбуком, єдину презентаційну форму, яка розміщена на внутрішньому сайті, та єдиний шаблон електронного підпису, що наведено в п. 6.24.2.
- 6.32. Ми, працівники АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО», поважаємо, суворо дотримуємося, підтримуємо та коректно використовуємо фірмовий стиль АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО».

#### **Стандарти робочого місця**

- 6.33. При оформленні робочих місць Банку ми дотримуємося єдиного корпоративного стилю. На робочому місці присутні фірмові зошити з логотипом Банку, фірмові ручки, фірмові папки.
- 6.34. Забороняється розміщення у фронт-офісах штучних квітів, продуктів харчування, атрибутики інших компаній (особливо інших банків), керамічних виробів, м'яких іграшок, особистих речей тощо.
- 6.35. Робоче місце має бути чистим, без пилу, плям, бруду.
- 6.36. На робочому столі знаходяться тільки документи, що необхідні для роботи.
- 6.37. 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.
- 6.38. Дзвінки стаціонарних телефонів налаштовані на невелику гучність.
- 6.39. Ми підтримуємо політику чистого стола – після закінчення робочого дня ми не залишаємо на столах жодних документів, файлів, папок.

### **7. Використання ресурсів**

#### **Умови праці**

- 7.1. Банк довіряє працівникам та надає всі необхідні ресурси для виконання їхніх посадових обов'язків.
- 7.2. Ми раціонально та дбайливо користуємося майном та засобами Банку. Не використовуємо своє положення в Банку, інформацію та ресурси з особистою метою.
- 7.3. Ми раціонально використовуємо свій робочий час, час своїх колег та ділових партнерів.

#### **Політика розкриття інформації**

- 7.4. Ми здійснюємо всі необхідні заходи щодо забезпечення надійної системи безпеки Банку, його акціонерів, клієнтів, ділових партнерів та працівників.
- 7.5. Ми захищаємо права акціонерів, клієнтів, ділових партнерів та працівників Банку.



- 7.6. Ми беремо активну участь у запобіганні будь-яким протиправним діям із боку працівників Банку, клієнтів, ділових партнерів, третіх осіб щодо колег, акціонерів, клієнтів, ділових партнерів та Банку.
- 7.7. Клієнти та ділові партнери можуть бути впевненими в тому, що інформація про їхню підприємницьку та іншу 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 клієнтам, діловим партнерам, визначено законодавством України, характером договору Банку з клієнтом і внутрішніми документами Банку.
- 7.8. Службова інформація, у тому числі інформація щодо діяльності Банку та його відокремлених підрозділів, щодо клієнтів Банку, працівників Банку, про внутрішню структуру, фінансові потоки, 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. Ми приймаємо на себе зобов'язання про нерозголошення конфіденційної інформації протягом роботи в Банку та після звільнення.
- 7.9. Ми зберігаємо конфіденційність інформації, отриманої в ході професійної діяльності (в тому числі інформації, яка стала нам відомою випадково). З сім'єю, друзями чи іншими особами, які не працюють в Банку, обговорюємо лише ту інформацію, яку можна отримати з відкритих для широкого загалу джерел.
- 7.10. Ми надаємо інформацію щодо діяльності Банку представникам державних, контролюючих та інших органів тільки за згодою керівництва Банку та/або акціонерів і спілкуємося з представниками ЗМІ тільки в присутності працівника відділу корпоративних комунікацій.
- 7.11. Ми беремо активну участь у протидії легалізації (відмивання) доходів, отриманих злочинним шляхом та фінансуванню терористичної діяльності.
- 7.12. Ми розуміємо і підтримуємо вимогу про те, що при звільненні ми не виносимо з Банку жодних документів, баз даних та іншої будь-якої інформації, яка має відношення до діяльності Банку.
- 7.13. Ми не здійснюємо діяльності, яка порушує правові норми чинного законодавства України.

#### **Політика з управління ризиками**

- 7.14. Банк пропонує широкі бізнес-можливості, які, в свою чергу, зумовлюють виникнення ризику. Тому одними із основних завдань є ідентифікація, оцінка, контроль, моніторинг та управління ризиками. В той самий час чітко визначена відповідальність є основою, що допомагає мінімізувати ризики.
- 7.15. Всі працівники Банку моніторять ризики, які виникають під час їхньої щоденної роботи, та докладають усіх можливих зусиль задля уникнення неочікуваних ризиків. Таким чином, кожен працівник Банку грає важливу роль у підтримці управління ризиками Банку та дбає про вдосконалення ризик-культури.
- 7.16. Операційні ризики, які викликані недоліками організаційної структури та неналежною комунікацією, повинні контролюватися на рівні з іншими ризиками та доводитися до відома топ-менеджменту. Такий підхід культивує покращення ризик-культури, що відображається у відкритості та прозорості в управлінні ризиками.
- 7.17. Працівники Банку докладають максимальних зусиль щодо ідентифікації та комунікації/повідомлення про ризики на ранній стадії їх виникнення, з метою впровадження якнайкращих заходів задля недопущення ризиків в майбутньому. Такий підхід в управлінні ризиками є найбільш зваженим та таким, що приносить найкращу користь для Банку.
- 7.18. При виявленні продуктів, процесів, угод та транзакцій з високим ступенем ризику Банк впроваджує заходи щодо мінімізації або уникнення ризику, тобто зупиняє здійснення високоризикової діяльності. Наприклад, Банк впроваджує додаткові контролю, процедури та заходи задля недопущення ризиків шахрайства.

#### **Політика щодо боротьби з легалізацією грошових коштів**

- 7.19. Ґрунтуючись на ризиковому підході, ми здійснюємо аналіз бізнес-відносин та/або транзакцій. Ці та інші заходи допомагають нам робити більше, ніж просто попереджати ризик, а саме:
  - знаючи свого клієнта, допомагає відноситись до кожного клієнта індивідуально та пропонувати йому найкращі послуги;
  - дбати про інтереси клієнтів, що в тому числі включає захист клієнтської інформації

### **8. Комунікації в Банку**

### **Усні комунікації**

- 8.1. Ввічливе звертання до керівників, колег, підлеглих – необхідний інструмент підтримання нормальних службових відносин та трудової дисципліни. Ми звертаємося до колег на «Ви» та на ім'я й по батькові. Звернення на «ти» та на ім'я припустиме лише за умови взаємної згоди.
- 8.2. До клієнтів, ділових партнерів, представників інших установ та організацій ми звертаємося на «Ви» та на ім'я й по батькові. Звертання на «ти» допускається лише за умови взаємної згоди, але може бути ініційовано лише клієнтами, діловими партнерами, представниками інших установ.
- 8.3. Ми пам'ятаємо, що, обговорюючи службові питання з керівництвом, ми завжди повинні дотримуватися правил субординації, враховуючи існуючі ієрархічні рівні управління згідно з Організаційною структурою Банку.

### **Письмові комунікації. Інтернет та Інтранет (внутрішній сайт)**

- 8.4. Інтранет, або внутрішній сайт, є банківським інформаційним ресурсом, який містить актуальну та необхідну для персоналу інформацію. Особи, відповідальні за роботу, своєчасне оновлення даних у Інтернеті та процедури розміщення інформації на внутрішньому сайті, визначаються наказом по Банку. Ми не використовуємо Інтернет з особистою метою.
- 8.5. Для працівників Банку, яким за службової необхідності потрібен Інтернет – є доступ до Інтернету з робочого місця. Ми розуміємо, що доступ до Інтернету наданий нам із метою використання його для роботи. Ми не використовуємо Інтернет у робочий час з особистою метою, не завантажуюмо файли, які не мають стосунку до робочого процесу, не відвідуємо розважальних сайтів тощо.

### **Загальні правила документування управлінської діяльності**

- 8.6. Ми дотримуємося загальних правил документування управлінської діяльності, прийнятих у Банку, а саме:
  - порядку підготовки, оформлення, погодження, термінів та порядку винесення розпорядчих документів на розгляд колегіальних органів Банку;
  - порядку створення, візування, підписання, реєстрації, підпису та розсилання наказів та розпоряджень;
  - правила надсилання службової кореспонденції за межі Банку;
  - порядку складання, оформлення, погодження тощо службових документів;
  - порядку роботи з вхідною та вихідною кореспонденцією,які визначені Інструкцією з діловодства Банку.

### **Регулярне інформування підлеглих**

- 8.7. Керівники структурних підрозділів відповідають за інформування своїх підлеглих 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.

## **9. Порядок застосування, раннє інформування та механізм здійснення нагляду**

- 9.1. Положення Кодексу корпоративної етики поширюються на всіх працівників Банку.
- 9.2. Ми беремо на себе зобов'язання керуватися положеннями Кодексу в своїй роботі незалежно від посади та статусу.
- 9.3. При прийомі на роботу в Банк кожен працівник має бути ознайомленим в обов'язковому порядку з положеннями Кодексу (про що він ставить підпис у «Зобов'язанні про дотримання правил та положень внутрішніх нормативних та розпорядчих документів АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО») та бути навченим його застосуванню в повсякденній роботі.
- 9.4. Раннє інформування стосується неналежної поведінки, незаконної діяльності, зокрема шахрайства або корупції в Банку, порушення банківських політик або правил, марнотратства або неналежного управління ресурсами Банку, зловживання службовим становищем, поведінки, що завдає або сприяє значній шкоді суспільству, може зашкодити здійсненню операцій або управлінню Банком, а також спроб вчинення таких дій.
- 9.5. В разі виявлення випадків недотримання пунктів цього Кодексу, випадків корупції, зловживання службовим становищем, інших аспектів неетичної, протизаконної та сумнівної поведінки у внутрішній і зовнішній діяльності Банку, наявності потенційного або реального конфлікту

інтересів в діяльності Банку будь-який працівник Банку незалежно від внутрішньої системи субординації повинен інформувати про це свого безпосереднього керівника та/або інформувати, в тому числі за бажанням анонімно (та має право вимагати, щоб його ім'я трималося в таємниці), управління комплаєнс, таким чином:

- у вигляді електронного повідомлення на електронну адресу [compliance@creditdnepr.com](mailto:compliance@creditdnepr.com),
  - шляхом заповнення спеціальної форми зворотного зв'язку, що розміщена на внутрішньому корпоративному сайті Банку за адресою: [internal.creditdnepr.com](http://internal.creditdnepr.com), в розділі «Комплаєнс»;
  - шляхом заповнення спеціальної форми зворотного зв'язку, що розміщена на офіційному корпоративному сайті Банку за адресою: [www.creditdnepr.com.ua](http://www.creditdnepr.com.ua) в розділі «Контакти»;
  - шляхом надання повідомлення на паперовому носії безпосередньо до управління комплаєнс.
- 9.6. Про такі випадки керівник управління комплаєнс обов'язково повідомляє Комітет з інформаційної безпеки та операційно-технологічних ризиків, Правління Банку, Наглядовій Раді Банку.
- 9.7. Усі спірні питання вирішує безпосередній керівник імовірного порушника Кодексу або управління комплаєнс.
- 9.8. Питання щодо цього Кодексу, його застосування в конкретних ситуаціях можна поставити керівнику будь-якого рівня, а також надіслати на адресу управління комплаєнс ([compliance@creditdnepr.com](mailto:compliance@creditdnepr.com)).
- 9.9. Банк гарантує збереження конфіденційності такого звернення. Наглядова Рада та Правління Банку всемірно захищають працівників, які інформують про протизаконні, неетичні або сумнівні дії, від прямих і опосередкованих дисциплінарних санкцій та інших негативних наслідків дій, вчинених відповідно до політики раннього інформування в Банку. Будь-яке покарання працівника, який добросовісно повідомив про підозрілу поведінку, категорично заборонено. Такий працівник не може бути об'єктом для застосування санкцій згідно з процедурами дисциплінарного провадження в Банку.

#### 10. РОЛІ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

- 10.1. 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. 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.
- 10.2. Розподіл ролей відповідальності між працівниками та підрозділами Банку наведений в таблиці:

Ролі	Відповідальність
Всі працівники Банку	За дотримання вимог цього Кодексу.
	За своєчасне ознайомлення з ВНД Банку.
	За своєчасне повідомлення керівника або управління комплаєнс про відомі випадки неприйнятної поведінки в Банку/порушення в діяльності Банку.
Керівники структурних підрозділів	За своєчасне ознайомлення підлеглих працівників з вимогами цього Кодексу та з ВНД Банку.
	За належне повідомлення управління комплаєнс про відомі випадки неприйнятної поведінки в Банку/порушення в діяльності Банку.
	За контроль реалізації заходів щодо попередження і врегулювання порушень вимог цього Кодексу та повідомлення управління комплаєнс про результати заходів щодо попередження/врегулювання.
Управління комплаєнс	За своєчасність актуалізації цього Кодексу та своєчасне ознайомлення працівників Банку з Кодексом та змінами до нього.
	За надання рекомендацій керівникам структурних підрозділів щодо врегулювання порушення в діяльності Банку та наступний контроль за таким врегулюванням.
	За звітування відповідно до п. 9.6 щодо всіх випадків неприйнятної поведінки в Банку/порушення в діяльності Банку, заходів, вжитих з їх врегулювання, а також про виявлені факти порушення порядку повідомлень про

	зазначені випадки та вжиті заходи реагування щодо таких порушень. За повідомлення Національного банку України про підтвержені факти неприйнятної поведінки в Банку/порушення в діяльності Банку, якщо Наглядовою Радою Банку не були застосовані заходи щодо їх усунення.
Управління по роботі з персоналом, Управління комплаєнс, Комітет управління ризиками Наглядової Ради Банку	За контроль дотримання вимог цього Кодексу та контроль дотримання порядку дослідження випадків неприйнятної поведінки в Банку / порушень в діяльності Банку.
Комітет з інформаційної безпеки та операційно-технологічних ризиків/ Правління Банку	За здійснення нагляду за дотриманням працівниками та підрозділами Банку вимог цього Кодексу, вжиття заходів щодо усунення порушень.
Наглядова Рада Банку	За здійснення загального нагляду за виконанням всіма працівниками та підрозділами Банку, а також Правлінням Банку вимог цього Кодексу, вжиття заходів щодо усунення порушень.

## 11. Заключні положення

- 11.1. Цей Кодекс є безстроковим, погоджується Правлінням Банку та затверджується Наглядовою Радою Банку і 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.
- 11.2. Зміни та доповнення до цього Кодексу затверджуються Наглядовою Радою Банку та оформлюються у письмовій формі шляхом викладення Кодексу у новій редакції. Прийняття нової редакції Кодексу автоматично припиняє дію попередньої версії/редакції документа.
- 11.3. У разі невідповідності будь-якої частини цього Кодексу чинному законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України, у тому числі у зв'язку з прийняттям нових актів законодавства України або нормативно-правових актів Національного банку України, цей Кодекс діятиме лише у тій частині, яка не суперечитиме чинному законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України.
- 11.4. Надання Кодексу зовнішнім органам, третім особам відбувається за обов'язковим погодженням з відділом методології та з юридичним управлінням відповідно до чинного законодавства України.
- 11.5. У разі зміни назв структурних підрозділів, які задіяні в процедурах, що описані в цьому Кодексі, при незмінності функцій цей Кодекс вважається дійсним щодо їхніх нових назв.
- 11.6. У разі необхідності управління комплаєнс переглядає цей Кодекс із метою поліпшення ефективності банківських процесів та удосконалення системи внутрішнього контролю.