



# Кодекс поведінки АБ «УКРГАЗБАНК»

---

ЗАТВЕРДЖЕНО

Протокол Наглядової Ради

АБ «УКРГАЗБАНК»

від «26» липня 2024 року №25

(зі змінами від 14.11.2025

(протокол №37))

Голова Наглядової Ради

---

Санела ПАШІЧ





## Шановні колеги!

Перед вами оновлений корпоративний Кодекс поведінки (етики) АБ «УКРГАЗБАНК».

Прості, але важливі принципи кодексу допоможуть кожному співробітнику UGB. Як будувати робочі стосунки з клієнтами, партнерами та колегами, як приймати рішення у складних ситуаціях, про відповідальність за недотримання правил, про права співробітників та як кодекс ці права захищає.

UGB — це команда, яка щодня створює банк та його репутацію. Наш ековектор — це також про екологічні стосунки та відповідальність: перед державою, стейкхолдерами та перед собою.

Важливо, щоб нас знали не лише за високоякісні продукти та досягнення, а й за нашу професійність та етичну поведінку.

Корпоративні стандарти ведення бізнесу та поведінки закріплені новим кодексом. Дотримуватись його необхідно кожному співробітнику UGB незалежно від стажу чи рівня посади.

Все тримається на людях, але починається з особистого рішення та дії. Маємо діяти так, щоб кожен з нас міг сказати – все тримається на мені.

**З повагою**  
**Родіон Морозов**  
**В.о. Голови Правління**

# Зміст

|                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Загальні положення .....                                                                          | 04 |
| Корпоративні цінності банку .....                                                                 | 06 |
| Корпоративний стиль банку .....                                                                   | 08 |
| Загальнообов'язкові норми поведінки керівників/працівників банку .....                            | 10 |
| Неприйнятна поведінка/порушення в діяльності банку, принципи заборони незаконної діяльності ..... | 15 |
| Гарантії рівності .....                                                                           | 25 |
| Культура управління ризиками .....                                                                | 29 |
| Культура комплаєнс .....                                                                          | 32 |
| Подарунки та ділова гостинність .....                                                             | 34 |
| Принципи оброблення, зберігання та розповсюдження інформації з обмеженим доступом .....           | 37 |
| Екологічна та соціальна відповідальність .....                                                    | 39 |
| Контроль, відповідальність та звітування .....                                                    | 42 |
| Прикінцеві положення .....                                                                        | 46 |
| Додаток .....                                                                                     | 48 |



# Загальні положення



### 1.1. Цей Кодекс поведінки (етики) АБ «Укргазбанк»

(далі – Кодекс) визначає основні етичні та професійні стандарти, шляхи їх дотримання, відображає організацію корпоративної культури та корпоративні цінності в АБ «УКРГАЗБАНК» (далі, також, Банк).

### 1.2. Цей Кодекс розроблено відповідно до:

- Кодексу законів про працю України;
- Податкового кодексу України;
- Закону України «Про банки і банківську діяльність»;
- Закону України «Про акціонерні товариства»;
- Закону України «Про запобігання корупції»;
- Закону України «Про санкції»;
- Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення»;
- Закону України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні»;
- Закону України «Про захист економічної конкуренції»;
- Закону України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків»;
- Закону України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні»;
- Положення про організацію системи управління ризиками в банках України
- та банківських групах, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 11.06.2018 №64 (далі – Постанова №64);
- Методичних рекомендацій щодо організації корпоративного управління в банках України, схвалених рішенням Правління Національного банку України від 03 грудня 2018 року № 814-рш;
- Статуту Банку;
- інших актів законодавства України, стандартів професійних об'єднань, дія яких поширюється на Банк, рекомендацій Базельського комітету з банківського нагляду щодо корпоративного управління та управління ризиками в банках і банківських групах, загальновизнаних принципів поведінки (етики) та звичаїв ділового обороту.



# Корпоративні цінності



## 2.1. Корпоративними цінностями Банку є:

**2.1.1. Професіоналізм.** Стабільність та досягнення цілей Банку забезпечуються за рахунок досвіду та професіоналізму керівників/працівників Банку, які постійно розвиваються через набуття нового досвіду та навчання.

**2.1.2. Надійність та відповідальність.** Керівники/працівники Банку беруть на себе взаємну відповідальність за високу якість кінцевого результату роботи, що забезпечує надійність роботи Банку перед клієнтами, контрагентами, партнерами, стейкхолдерами та акціонерами Банку.

**2.1.3. Співпраця і взаємодія.** Керівники/працівники Банку досягають більше, завдяки якісній співпраці та ефективній взаємодії, як всередині Банку, такі з клієнтами, контрагентами, партнерами Банку.

**2.1.4. Повага та етичність.** Взаємна повага та слідування високим нормам етичності є правилами, які не порушуються, як всередині Банку, так і при взаємодії із клієнтами, контрагентами, партнерами, стейкхолдерами та акціонерами Банку.

**2.1.5. Прозорість і відкритість.** Банк своєчасно публікує повну та достовірну звітність про свою діяльність. Керівники Банку мають забезпечувати своєчасне, повне та достовірне розкриття інформації про суттєві ризики в інтересах клієнтів Банку, інвесторів, працівників і суспільства.

**2.1.6. Сталий розвиток, екологічна та соціальна відповідальність.** Банк дотримується концепції сталого розвитку та соціальної відповідальності бізнесу, запроваджує екологічні підходи у внутрішні процеси, пропонує партнерам та клієнтам продукти Банку, які направлені на підвищення енергоефективності та збереження навколишнього середовища, що сприяє сталому розвитку України.

**2.2. Керівники Банку, керівники підрозділів контролю та інші працівники Банку мають неухильно дотримуватись корпоративних цінностей Банку у своїй діяльності.**

# Корпоративний СТИЛЬ





**3.1.** У Банку визначаються єдині норми корпоративного стилю відповідно до альбому корпоративного стилю Банку, які є обов'язковими для дотримання усіма працівниками Банку.

**3.2.** У Банку використовується логотип та стрічка як елементи бренду Банку.

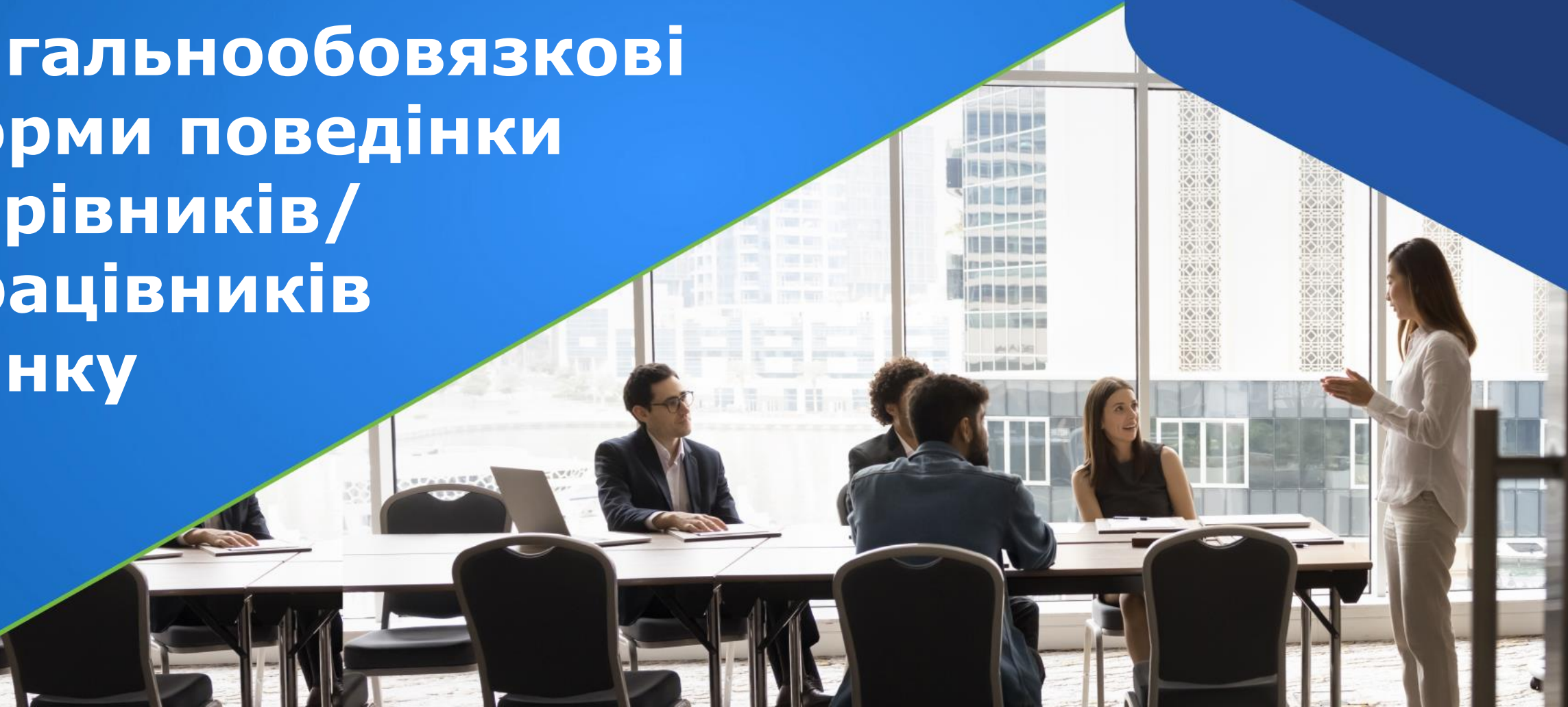
**3.3.** Основними кольорами бренду Банку є синій та зелений.

**3.4.** У Банку визначається загальні принципи оформлення приміщень Банку (інтер'єру, екстер'єру), а також вимоги до оформлення брендованої сувенірної продукції.

**3.5.** Банк визначає стандарти, зокрема, щодо:

- спілкування з клієнтами Банку;
- обслуговування людей з різними функціональними обмеженнями, надання фінансових та банківських послуг людям з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення;
- зовнішнього вигляду працівників Банку; поведінки працівників Банку, в тому числі в нестандартних та конфліктних ситуаціях.
- Визначені стандарти є обов'язковими для виконання усіма працівниками Банку.

# Загальнообов'язкові норми поведінки керівників/ працівників банку



#### **4.1. Банк визначає наступні загальнообов'язкові норми поведінки для Керівників Банку:**

##### **4.1.1. дотримуватися обов'язків лояльності та дбайливого ставлення, а саме:**

- розкривати усі наявні та потенційні конфлікти інтересів щодо себе в порядку, визначеному внутрішніми документами Банку;
- не використовувати своє службове становище у власних інтересах зі шкодою для інтересів Банку;
- надавати перевагу інтересам Банку, його вкладників і кредиторів, а не інтересам учасників, представниками яких вони є, у процесі вирішення питань, щодо яких інтереси Банку та учасників не збігаються;
- відмовлятися від участі в прийнятті рішень, якщо наявний або потенційний конфлікт інтересів не дає їм змоги повною мірою виконувати свої обов'язки в інтересах Банку, його вкладників та учасників;

- діяти з усвідомленням своїх рішень і почуттям моральної відповідальності за свою поведінку;
- ставитися з відповідальністю до виконання своїх посадових обов'язків; приймати рішення в межах компетенції та на підставі всебічної оцінки наявної (наданої) інформації;
- дотримуватися вимог законодавства України, Статуту Банку, цього Кодексу та інших внутрішніх документів Банку;
- забезпечувати збереження та передачу майна і документів Банку під час звільнення із посад.

##### **4.1.2. мати бездоганну ділову репутацію;**

##### **4.1.3. дотримуватись принципу «tone at the top» («тон згори»);**

##### **4.1.4. демонструвати відповідальне лідерство в дотриманні корпоративних цінностей Банку;**



**4.1.5.** здійснювати виконання своїх обов'язків професійно, добросовісно та з докладанням належних зусиль і старанності.

**4.2. Банк визначає наступні загальнообов'язкові норми поведінки для працівників Банку:**

**4.2.1.** власними діями та вчинками демонструвати приклад ставлення до стандартів поведінки (етики), визначених цим Кодексом, прихильності до корпоративних цінностей Банку та створювати необхідну атмосферу для дотримання культури управління ризиками,

**4.2.2.** виконувати свої функціональні/посадові обов'язки відповідно до посадових інструкцій, норм та правил, встановлених Банком, цінностей і принципів, прийнятих Банком;

**4.2.3.** сприяти підвищенню ефективності своєї роботи, забезпечуючи зростання результативності своєї діяльності та діяльності Банку в цілому;

**4.2.4.** використовувати українську мову у своїй роботі відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»;

**4.2.5.** встановлювати свої відносини з клієнтами та партнерами на принципах сумлінності, чесності та довіри, не допускати ситуацій, що можуть зашкодити інтересам або діловій репутації Банку;

**4.2.6.** встановлювати свої відносини з колегами на основі доброзичливості та ефективного співробітництва, підтримувати атмосферу поваги та толерантності у ставленні один до одного;

**4.2.7.** дотримуватись вимог законодавства України у сфері захисту прав споживачів, у тому числі реагувати на інформацію щодо можливого порушення таких прав клієнтів;

**4.2.8.** запобігати завданню шкоди майну Банку, не допускати неефективних та зайвих витрат при обслуговуванні клієнтів Банку, дотримуватись правил внутрішнього трудового розпорядку, всіх правил та інструкцій з техніки безпеки та охорони праці, дбайливо ставитись до майна Банку та до використання апаратних, програмних та інформаційних ресурсів, які надаються працівникам для виконання їх функціональних/посадових обов'язків;

**4.2.9.** не вчиняти будь-яких дій та не допускати бездіяльності, що можуть бути розцінені як неприйнятна поведінка;

**4.2.10.** не вчиняти дій, що можуть бути розцінені, як дискримінація/мобінг/домагання;

**4.2.11.** не розголошувати інформацію з обмеженим доступом, у тому числі банківську та комерційну таємницю, конфіденційну та інсайдерську інформацію;

**4.2.12.** утримуватись від виконання рішень чи доручень керівників Банку, якщо вони суперечать вимогам законодавства України та/або внутрішніх документів Банку, та повідомляти про такі випадки департамент комплаєнс-контролю відповідно до внутрішніх документів Банку;

**4.2.13.** повідомляти про будь-які можливі ризики для Банку безпосереднього керівника, ризик-координатора/комплаєнс-координатора, департамент комплаєнс-контролю відповідно до внутрішніх документів Банку;

**4.2.14.** сприяти внутрішнім або зовнішнім службовим розслідуванням, зокрема: перевіркам щодо порушень етичних норм або скарг на дискримінацію чи переслідування, не приховувати, не спотворювати інформацію та не відмовлятися від надання інформації, необхідної для належного проведення службового розслідування;

**4.2.15.** дотримуватися вимог законодавства України, Статуту Банку, цього Кодексу та інших внутрішніх документів Банку;

**4.2.16.** здійснювати виконання своїх обов'язків професійно, добросовісно та з докладанням належних зусиль і старанності.

**4.3. Керівники/працівники Банку несуть кримінальну, адміністративну, цивільно-правову, дисциплінарну та матеріальну відповідальність за порушення загальнообов'язкових норм поведінки, що визначається згідно з законодавством України.**



# Неприйнятна поведінка/порушення в діяльності банку, принципи заборони незаконної діяльності



### **5.1. Неприйнятна поведінка/порушення в діяльності Банку**

включає, зокрема, подання недостовірної фінансової, статистичної, податкової та управлінської звітності, посадові злочини, економічні злочини (шахрайство), порушення санкцій, легалізацію (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення, неконкурентну практику, хабарництво, корупцію, порушення прав споживачів, порушення законодавства України, внутрішніх документів Банку.

### **5.2. Перелік прикладів неприйнятної поведінки/порушень в діяльності Банку наведено в Додатку 1 до цього Кодексу.**

### **5.3. Принцип заборони подання недостовірної фінансової, статистичної, податкової та управлінської звітності.**

У Банку забезпечується ведення бухгалтерського обліку та складання фінансової, статистичної, податкової та управлінської звітності відповідно до законодавства України, міжнародних стандартів фінансової звітності та внутрішніх документів Банку.

У Банку забезпечується своєчасність, повнота, точність та достовірність даних, які відображаються в бухгалтерському обліку та звітності. Керівники/працівники Банку відповідно до посадових інструкцій та інших внутрішніх документів Банку зобов'язані належно, своєчасно і в повному обсязі складати звітність про показники своєї діяльності і діяльності Банку.

### **5.4. Принцип заборони вчинення посадових злочинів, економічних злочинів (шахрайства).**

### **5.5. Принцип заборони порушення санкцій, легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення.**

У Банку здійснюється запобігання та протидія легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення (далі – ПВК/ФТ) та порушенню санкцій відповідно до законодавства України, рекомендацій FATF та Базельського комітету з нагляду за банківською діяльністю та внутрішніх документів Банку.

Керівники/працівники Банку повинні вживати усіх можливих заходів, методів та способів з метою ПВК/ФТ та одержання повної інформації про клієнтів, в тому числі, для уникнення бути задіяними у сумнівних або незаконних фінансових операціях відповідно до законодавства України та внутрішніх документів Банку. У Банку не встановлюються та не підтримуються ділові відносини з особами, які включені до переліків осіб, до яких застосовуються міжнародні санкції, санкції

Ради національної безпеки та оборони України та інші санкції відповідно до законодавства України та внутрішніх документів Банку.

### **5.6. Принцип заборони здійснення неконкурентної практики.**

Неконкурентна практика означає вчинення порушень, які можуть бути встановлені відповідно до законодавства України про захист економічної конкуренції. Керівники/працівники Банку прагнуть та зацікавлені в забезпеченні здійснення діяльності на вільних і справедливих ринкових умовах, які сприяють виникненню ринкової конкуренції. Банк відмовляється від будь-яких дій, які можуть призвести до зниження та/або знищення конкуренції на ринку банківських послуг чи до зловживання своїм домінуючим економічним становищем.

Будь-які рекламні та акційні заходи у Банку проводяться таким чином, щоб надати клієнтам об'єктивну інформацію про Банк.

Обираючи контрагентів для надання послуг, виконання робіт або поставки товарів, у Банку забезпечується дотримання принципів рівноправності, справедливості і відсутності дискримінації.

У Банку здійснюється збір та використання інформації про партнерів і конкурентів виключно на умовах законності та етичності.

#### **5.7. Принцип заборони вчинення корупційних дій та хабарництва.**

Корупційні дії/хабарництво означають використання особою наданих їй повноважень чи пов'язаних з ними можливостей з метою одержання неправомірної вигоди або прийняття такої вигоди відповідно до законодавства України.

У Банку не допускається будь-які форми корупції/хабарництва за будь-яких обставин. Керівники/працівники Банку прагнуть діяти

відповідально та прозоро у всіх ділових стосунках. У Банку гарантується нульова толерантність до будь-яких корупційних дій/хабарництва.

Керівники/працівники Банку повинні бути обізнані та забезпечувати дотримання законодавства України у сфері запобігання корупції, внутрішніх документів Банку, антикорупційної програми Банку та цього Кодексу з метою запобігання вчиненню корупційних дій і хабарництва.

#### **5.8. Принцип заборони порушення прав споживачів.**

Порушення прав споживачів означає вчинення порушень, які можуть бути встановлені та доведені виходячи з відповідних норм законодавства у сфері захисту прав споживачів.



Клієнти є споживачами банківських та інших фінансових послуг Банку, права яких не повинні порушуватися Банком.

У Банку до укладання з клієнтом договору про надання фінансових послуг забезпечується надання клієнту усієї необхідної інформації про фінансову послугу та іншу інформацію, що вимагається законодавством України та внутрішніми документами Банку.

У Банку не повинні включатися у договори з клієнтами про надання фінансових послуг у мови, які є несправедливими відповідно до законодавства України про захист прав споживачів.

Клієнти в будь-який час мають право звернутися до Керівників/працівників Банку (у т.ч. керівників відділень Банку) із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються діяльності Банку, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення. Банк забезпечує

відповідальне ставлення до всіх споживачів та оперативне реагування на їх звернення відповідно законодавства України.

#### **5.9. Принцип заборони завдання шкоди майну Банку.**

Керівники/працівники Банку мають докладати всіх зусиль для захисту майна Банку, включно з фізичним майном, нематеріальними активами, усіма видами робочих комунікацій, такими як обмін інформацією по електронній пошті, телефону, інтернету і локальній мережі, від втрати, крадіжки і неналежного використання. Активи Банку призначені для використання у відповідних цілях і не можуть бути продані, передані в користування, віддані безоплатно або утилізовані без належного письмового дозволу. Окрім того, використання таких активів у приватних інтересах заборонено.

Керівник або інший працівник Банку, якому стане відомо про втрату або неналежне використання будь-якого майна, що належить Банку, має негайно повідомити про це у порядку, встановленому внутрішніми документами Банку.

#### **5.10. Принцип заборони дискримінації та мобінгу.**

Дискримінація означає ситуацію, 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, зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами і свободами в будь-якій формі, встановленій чинним законодавством України.

Мобінг означає систематичні тривалі умисні дії або бездіяльність роботодавця, окремих працівників або групи працівників трудового колективу, які спрямовані на приниження честі та гідності працівника, його ділової репутації, що проявляються у формі психологічного та/або економічного тиску, зокрема із застосуванням засобів електронних комунікацій, створення стосовно працівника напруженої, ворожої, образливої атмосфери, у тому числі такої, що змушує його недооцінювати свою професійну придатність.

У Банку здійснюється протидія будь-яким формам обмежень та тиску на працівників Банку, Банк категорично проти будь-якої дискримінації/мобінгу, ставлення або дій, які суперечать принципам толерантності.

### 5.11. Принцип заборони домагань.

Домагання означає дії осіб, виражені словесно (погрози, залякування, непристойні зауваження) або фізично (доторкання, поплескування), що принижують чи ображають інших осіб, які перебувають у відносинах трудового, службового, матеріального чи іншого підпорядкування.

У Банку забезпечується створення умов праці, які дозволяли б жінкам і чоловікам здійснювати трудову діяльність на рівній основі; вжиття заходів щодо створення безпечних для життя і здоров'я умов праці; вживати заходів щодо унеможливлення та захисту від випадків домагань та інших проявів насильства за ознакою статі.

### 5.12. Принцип запобігання конфлікту інтересів.

Під конфліктом інтересів у Банку розуміються будь-які реальні або потенційні суперечності між особистими інтересами і посадовими чи професійними обов'язками Керівників/працівників, що можуть вплинути на добросовісне виконання ними своїх повноважень, об'єктивність

та неупередженість прийняття ним управлінських рішень.

Згідно з законодавством України та внутрішніми документами Банку всі Керівники/ працівники Банку повинні уникати будь-якого існуючого чи потенційного конфлікту інтересів, пов'язаного з їхньою посадою, функціональними обов'язками, роботою чи з ними особисто. Керівники/працівники Банку зобов'язані відмовитись від будь-якої діяльності, яка суперечить інтересам Банку та/або клієнтів Банку, а також всі рішення повинні прийматись працівниками Банку неупереджено та об'єктивно.

Керівники/працівники Банку зобов'язані повністю розкривати свої потенційні та реальні конфлікти інтересів, невідкладно повідомляти департамент комплаєнс-контролю про обставини, що можуть спричинити або вже спричинили конфлікт інтересів. З метою швидкого та ефективного вирішення будь-якого конфлікту інтересів Керівники/працівники повинні співпрацювати з Банком для ефективного вирішення потенційних та існуючих конфліктів інтересів.

### **5.13. Принцип заборони порушення законодавства України, внутрішніх документів Банку.**

Керівники/працівники Банку зобов'язані забезпечувати, щоб усі дії та рішення вчинені/прийняті ними у рамках виконання своєї роботи/функціональних обов'язків відповідали законодавству України та внутрішнім документам Банку.

Банк дотримується обмежень, що застосовуються до використання матеріалів, на які поширюються авторські права або інші права власності, включно з програмним забезпеченням.

Керівники Банку, керівники підрозділів контролю та інші працівники Банку повинні забезпечити дотримання законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку, внутрішніх документів Банку.

У випадку порушення законодавства України, внутрішніх документів Банку, Керівники/працівники Банку несуть відповідальність, передбачену законодавством України та внутрішніми документами Банку.

### **5.14. Принцип заборони надання незаконних послуг та консультацій, а також використання службового становища.**

Керівники/працівники Банку не можуть використовувати службове становище з метою отримання несправедливих персональних переваг або надання таких переваг третім особам.

Керівники/працівники Банку не можуть надавати послуги чи консультації клієнтам та контрагентам, спрямовані на уникнення ними чи їх



контрагентами сплати податків або виконання встановлених законодавством України або договірними умовами інших зобов'язань.

**У Банку забороняється,** зокрема: сприяння фізичним або юридичним особам у здійсненні ними господарської діяльності, отриманні кредитів, пільг, укладанні договорів (у тому числі на закупівлю товарів, робіт і послуг); залучення або використання юридичних чи фізичних осіб для вчинення будь-яких дій, які суперечать законодавству України; сприяння призначенню на посаду особи, яка не має переваг перед іншими кандидатами на цю посаду; неправомірне втручання в роботу інших працівників Банку; неправомірне надання переваг фізичним або юридичним особам у зв'язку з підготовкою проектів та прийняттям рішень, затвердженням (погодженням) висновків; пряме чи опосередковане спонукання підлеглих працівників до прийняття рішень, вчинення дій або бездіяльності на користь своїх приватних інтересів або приватних інтересів третіх осіб.

### **5.15. Принцип заборони порушення трудової дисципліни.**

Порушення трудової дисципліни означають невиконання, неналежне виконання, несвоєчасне виконання вимог чинного законодавства, посадових інструкцій, положень про структурні підрозділи Банку, розпорядчих документів (наказів, розпоряджень), внутрішніх документів Банку, доручень, викладених в рішеннях колегіальних органів Банку, службових записках та інших внутрішніх документах працівниками Банку.

У Банку забороняється, зокрема: невиконання Керівниками/ працівниками Банку без поважних причин обов'язків, покладених на них трудовими договорами, посадовими інструкціями, внутрішніми та розпорядчими документами Банку; прогули без поважних причин; появи на роботі в нетверезому стані, у стані наркотичного або токсичного сп'яніння; вчинення за місцем роботи розкрадання майна Банку.

**5.16.** У випадку вчинення посадових злочинів, економічних злочинів (шахрайства), корупційних дій, хабарництва, інших злочинів і правопорушень Керівники/працівники Банку несуть відповідальність, передбачену законодавством України.

**5.17.** Механізм конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку в Банку/порушення в діяльності Банку (whistleblowing policy mechanism) та порядок дослідження порушень у діяльності Банку визначаються окремими внутрішніми документами Банку.

**5.18.** Процедури притягнення Керівників/працівників Банку до дисциплінарної відповідальності визначаються законодавством України та внутрішніми документами Банку. Процедури притягнення Керівників Банку до цивільно-правової відповідальності визначаються законодавством України.

# Гарантії рівності



## **6.1. Банк визнає та гарантує рівні відносини з клієнтами.**

**6.1.1.** Реалізуючи стратегії і бізнес-плани, Банк вживає усі необхідні заходи, які відповідають потребам клієнтів та враховують інтереси клієнтів. У своїй діяльності Банк прагне відповідати очікуванням клієнтів і забезпечити їх повне задоволення послугами та продуктами.

**6.1.2.** Довіра клієнтів є основою плідної та довготривалої співпраці, тому Керівники/працівники Банку докладають усіх зусиль та вживають заходи спрямовані на зміцнення довіри клієнтів до Банку. Усі заяви та звернення, які надходять від клієнтів, у Банку розглядаються ретельно і надаються відповіді у встановлені терміни. Працівники Банку надають клієнтам достовірну та вичерпну інформацію, ознайомлюють Клієнтів з перевагами та ризиками, пов'язаними з придбанням продуктів і послуг Банку.

**6.1.3.** Працівники Банку дотримуються найвищих стандартів якості обслуговування клієнтів.

## **6.2. Банк визнає та гарантує рівні відносини з працівниками.**

**6.2.1.** Успіх та стабільність Банку залежать від успіху та зусиль кожного працівника. Індивідуальні та командні досягнення, рішення та дії кожного працівника впливають на загальний результат роботи Банку в цілому.

**6.2.2.** Банк будує свої відносини зі працівниками на принципах довгострокової співпраці, взаємної поваги і безумовного виконання взаємних зобов'язань.

**6.2.3.** Банк докладает зусиль для розвитку своїх працівників та створення позитивної внутрішньої атмосфери, яка забезпечує сприятливі умови для найкращого виконання робочих завдань. Кожен працівник усвідомлює власний внесок у формування корпоративної культури та активно впливає на її розвиток.

**6.2.4.** Забезпечення безпеки працівників є невід'ємною частиною діяльності Банку. Банк веде прозору кадрову політику, відповідно до якої підбір працівників, кар'єрний ріст та винагорода ґрунтуються на об'єктивній оцінці кваліфікації, професійних навичок і результатів роботи.

**6.2.5.** Банк приділяє особливу увагу навчанню та підвищення кваліфікації працівників, а також надає можливість участі у різних навчальних заходах, які сприяють підвищенню ефективності роботи та можливості кар'єрного росту.

**6.2.6.** Банк протидіє будь-яким формам переслідування та тиску на працівників, категорично проти будь-якої дискримінації, мобінгу, домагань, ставлення або дій, які суперечать принципам толерантності.

**6.2.7.** Банк надає рівні можливості для розвитку і зростання працівників і прагне забезпечити комфортну робочу атмосферу всім працівникам.

**6.2.8.** Банк дотримується норм законодавства України у галузі соціального захисту працівників, виплачує офіційну заробітну плату та належні податки у повному обсязі, а також інші соціальні внески та виплати. Банк забезпечує комфортні робочі місця та піклується про охорону праці, безпеку життєдіяльності та охорону здоров'я працівників.

**6.2.9.** Банк формує атмосферу професіоналізму і доброзичливості, дотримуючись етикету ділового спілкування у щоденній співпраці з клієнтами, партнерами, колегами, підлеглими та керівниками.

**6.2.10.** При обговоренні спірних питань працівники Банку обговорюють ситуацію або факти, але ні в якому разі не особистість колеги. Жодна причина або ситуація не може бути виправданням некоректної поведінки чи ставлення до інших.



### **6.3. Банк визнає та гарантує рівні відносини з контрагентами (постачальниками)**

**6.3.1.** У Банку забезпечується дотримання встановлених процедур вибору контрагентів (постачальників) виключаючи необґрунтоване надання переваг будь-кому з них.

**6.3.2.** Банк дотримується принципу надання прозорої інформації на запити контрагентів (постачальників) відповідно до законодавства України та внутрішніх документів Банку..

### **6.4. Банк визнає та гарантує рівні відносини з конкурентами.**

**6.4.1.** Взаємовідносини з конкурентами Банку будуються на принципах чесності та взаємної поваги. З метою збереження добрих відносин з іншими банками, Банк докладає всіх зусиль, щоб, не порушуючи власні інтереси та зберігаючи комерційну таємницю, брати участь у реалізації спільних заходів. У випадках виникнення будь-яких суперечок Банк надає перевагу знаходженню компромісу шляхом переговорів

# Культура управління ризиками



**7.1.** Культура управління ризиками передбачає дотримання визначених Банком принципів, правил, норм Банку, спрямованих на проінформованість усіх Керівників/працівників Банку щодо прийняття ризиків та управління ризиками.

**7.2.** Усі Керівники/працівники Банку мають докладати найкращих зусиль задля створення комплексної, адекватної та ефективної системи управління ризиками та базувати свою діяльність на наступних принципах: ефективність; своєчасність; структурованість; розмежування обов'язків; усебічність та комплексність; пропорційність; незалежність; конфіденційність; прозорість.

**7.3.** Керівники Банку, керівники підрозділів контролю та інші працівники Банку в межах своєї компетенції та відповідно до своєї ролі в системі управління ризиками повинні забезпечити функціонування Банку в межах визначеної схильності до ризиків і лімітів ризику.

**7.4.** Банк забезпечує створення та дотримання високої культури управління ризиками, включаючи забезпечення обізнаності та залучення членів Наглядової ради Банку та членів Правління Банку, а також інших працівників Банку до управління ризиками, навчання працівників Банку з питань управління ризиками.

**7.5.** Наглядова рада Банку, комітет з управління ризиками Наглядової ради Банку 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 та заохочення до вільного обміну інформацією і критичної оцінки прийняття ризиків Банком;

- отримання підтверджень, що керівники/працівники Банку, поінформовані про застосування заходів дисциплінарних стягнень/впливу (санкцій) або інші дії, які застосовуватимуться до них у разі неприйнятної поведінки/порушення в діяльності Банку.

**7.6.** Банк забезпечує доведення до відома керівників/працівників Банку інформації про внесені зміни до стратегії та політик управління ризиками, інших внутрішніх документів Банку з питань управління ризиками, проведення навчання та підвищення обізнаності працівників Банку щодо дотримання законодавства України, відповідних стандартів професійних об'єднань, дія яких поширюється на Банк, культури управління ризиками.

**7.7.** Корпоративні цінності Банку передбачають критичну важливість вчасного, відвертого обговорення неприйнятної поведінки або інших порушень у Банку та їх ескалації шляхом:

- інформування всіх працівників Банку про механізм, відповідно до якого вони можуть анонімно повідомляти про неприйнятну поведінку в Банку/порушення в діяльності Банку;

- надання працівниками Банку анонімної інформації до департаменту комплаєнс-контролю щодо неприйнятної поведінки або інших порушень в діяльності Банку;
- заохочення та надання можливості повідомляти Наглядову раду Банку конфіденційно та без ризику покарання про обґрунтовані занепокоєння щодо неприйнятної поведінки в Банку/порушення в діяльності Банку;
- здійснення контролю за дотриманням механізму, відповідно до якого працівники Банку можуть конфіденційно повідомляти про неприйнятну поведінку в Банку/порушення в діяльності Банку;
- здійснення нагляду за дотриманням порядку дослідження неприйнятної поведінки в Банку/порушень у діяльності Банку.

**7.8.** Банк проводить регулярне (не рідше одного разу на рік для діючих працівників та під час прийняття на роботу нових працівників) навчання працівників Банку з питань культури управління ризиками та дотримання цього Кодексу.



# Культура комплаєнс





**8.1.** Культура комплаєнс в Банку спрямована на дотримання Банком вимог чинного законодавства України, нормативно-правових актів Національного Банку України, ринкових стандартів, правил добросовісної конкуренції, корпоративної етики, внутрішніх документів Банку та запобігання виникненню конфлікту інтересів.

**8.2.** З метою постійного вдосконалення культури комплаєнс в Банку, створення атмосфери (tone at the top), забезпечення розуміння відповідальності працівників Банку за дотримання корпоративних цінностей, Керівники Банку забезпечують здійснення регулярної комунікації з працівниками Банку.

**8.3.** Керівники/працівники Банку зобов'язані дотримуватися внутрішніх документів Банку з питань комплаєнс та в межах покладених на них функцій/обов'язків зобов'язані виявляти комплаєнс-ризик у своїй діяльності та вживати заходи щодо управління ними.

**8.4.** Недотримання корпоративних цінностей/культури в Банку, порушення цього Кодексу є подіями (інцидентами) комплаєнс-ризик, управління якими здійснюється відповідно до встановлених в Банку процедур.

**8.5.** Культура комплаєнс в Банку забезпечується шляхом взаємодії між працівниками Банку та департаментом комплаєнс-контролю, що сприяє підвищенню ефективності діяльності працівників та Банку в цілому та дозволяє здійснювати контроль за ефективністю заходів, спрямованих на зниження комплаєнс-ризик.

# Подарунки та ділова гостинність



**9.1.** Під подарунком розуміються грошові кошти або інше майно, переваги, пільги, послуги, нематеріальні активи, які Керівники/працівники Банку надають/одержують безоплатно або за ціною, нижчою мінімальної ринкової.

**9.2.** Під діловою гостинністю розуміються представницькі заходи (наприклад, ділові сніданки, обіди, вечері, фуршети, дегустації, інші заходи (конференції, культурні та спортивні заходи)), відшкодування витрат на дорогу, проживання, інші види витрат, які здійснюються Банком або стосовно Банку з метою встановлення чи налагодження ділових відносин або з іншою метою, пов'язаною з діяльністю Банку.

**9.3.** Керівники, працівники, представники Банку зобов'язані утримуватися від пропозиції ділової гостинності, подарунків офіційним особам, їх близьким особам, фактичним або потенційним діловим партнерам, їх працівникам або представникам, якщо така ділова гостинність, подарунки можуть бути розцінені

як спонукання або готовність до вчинення корупційного правопорушення, пов'язаного з діяльністю Банку.

**9.4.** Дарування та отримання подарунків, а також надання і приймання ділової гостинності у межах установлення чи підтримання ділових відносин або для досягнення іншої мети діяльності Банку допускається, якщо воно відповідає сукупності таких критеріїв:

- не має на меті вплив на об'єктивність будь-якого рішення щодо укладення правочинів, надання чи отримання послуг, інформації, будь-яких інших переваг для Банку;
- не є прихованою неправомірною вигодою;
- відповідає загальновизнаним уявленням про гостинність (наприклад, подарунком є сувенірна продукція);

- не заборонено законодавством держави, в якій вони надаються та/або приймаються;
- вартість не перевищує меж, установлених законодавством та Банком;
- не заборонено відповідно до внутрішніх документів організації одержувача і не перевищує встановлену такими документами вартість;
- розголошення про подарунок, ділову гостинність не створить ризику для ділової репутації Банку або того, хто одержав подарунок, ділову гостинність;
- подарунки, ділова гостинність є обґрунтованими, ненадмірними і доречними в контексті встановлення/підтримання ділових відносин.

**9.5.** Не допускається дарування та отримання подарунків у вигляді грошових коштів (готівкових або безготівкових), еквіваленту грошових коштів (подарункові картки або подарункові ваучери).

**9.6.** Подарунки можуть бути дозволені у випадках, коли вони відповідають загальновизнаним уявленням про гостинність і їх вартість не перевищує розміри, встановлені Законом України «Про запобігання корупції».

**9.7.** У разі наявності сумнівів щодо прийнятності подарунка, ділової гостинності Керівники/працівники Банку повинні звернутися до для отримання консультації та/або роз'яснення до особи, відповідальної за реалізацію антикорупційної програми в Банку.

**9.8.** Про факти надання (здійснення) або отримання подарунка/ділової гостинності в рамках загальновизнаних уявлень про гостинність керівники, члени органів управління, працівники, представники Банку протягом одного робочого дня повідомляють департамент комплаєнс-контролю/особу, відповідальну за реалізацію антикорупційної програми в Банку шляхом направлення повідомлення на електронну пошту або в системі електронного документообігу Банку, у випадках та порядку визначеному внутрішніми документами Банку.

**9.9.** У випадку порушення законодавства України, внутрішніх документів Банку, щодо обмежень про дарування та отримання подарунків та ділової гостинності, Керівники/працівники Банку несуть відповідальність, передбачену законодавством України та внутрішніми документами Банку.



# Принципи оброблення, зберігання та розповсюдження інформації з обмеженим доступом



**10.1.** Керівники/працівники Банку повинні неухильно дотримуватись вимог законодавства України та внутрішніх/нормативно-методичних/розпорядчих документів Банку щодо нерозголошення інформації з обмеженим доступом, у тому числі банківської та комерційної таємниці, конфіденційної та інсайдерської інформації, та беруть на себе зобов'язання у письмовій формі щодо її нерозголошення.

**10.2.** Керівники/працівники Банку не можуть використовувати інформацію з обмеженим доступом, в тому числі банківську та комерційну таємницю, конфіденційну та інсайдерську інформацію, на власну користь чи на користь інших осіб, крім випадків, прямо передбачених законодавством України.

**10.3.** Керівникам/працівникам Банку, які володіють інсайдерською інформацією, забороняється: вчиняти з використанням інсайдерської інформації на власну користь або на користь інших осіб правочини щодо фінансових інструментів, яких стосується інсайдерська інформація, до моменту оприлюднення такої

інформації; передавати інсайдерську інформацію або надавати доступ до неї іншим особам, крім розкриття інформації в межах виконання професійних, трудових або службових обов'язків та в інших випадках, передбачених законодавством України; надавати будь-якій особі рекомендації стосовно фінансових інструментів, щодо яких вона володіє інсайдерською інформацією, до моменту оприлюднення такої інформації.

**10.4.** Процедури оброблення, зберігання та розповсюдження інформації з обмеженим доступом, в тому числі банківської та комерційної таємниці, конфіденційної та інсайдерської інформації, викладені у внутрішніх документах Банку, зокрема, положенні про інформацію з обмеженим доступом в Банку, політиці щодо виявлення, запобігання та управління конфліктами інтересів в Банку.

# Екологічна та соціальна відповідальність



**11.1.** Банк, використовуючи найкращі міжнародні практики та на підставі законодавства України, запроваджує в свою діяльність систему управління екологічною та соціальною відповідальністю.

**11.2.** Екологічна та соціальна відповідальність Банку передбачає дотримання стандартів, принципів та підходів щодо досягнення Банком цілей сталого розвитку згідно моделі ESG, а саме:

**11.2.1. Екологічна (Environmental):**

- вживати заходів для зменшення відходів і збільшення рівня їх переробки;
- підтримувати ініціативи з біорізноманіття та захисту природних екосистем;
- використовувати ресурси розумно та економно;
- підтримувати ініціативи Банку з економії ресурсів та охорони навколишнього середовища;
- повідомляти про будь-які екологічні інциденти.

**11.2.2. Соціальна (Social):**

- забезпечувати справедливі та безпечні умови праці для всіх працівників Банку;
- підтримувати різноманітність та інклюзію в робочому середовищі;
- взаємодіяти з громадами для підтримки соціального розвитку та благополуччя;
- дотримуватись високих стандартів етичної поведінки та прозорості.

**11.2.3. Управлінська (Governance):**

- сприяти відповідальному управлінню та прийняттю рішень на всіх рівнях, враховуючи принципи ESG;
- забезпечувати дотримання законодавства та внутрішніх документів Банку в сфері ESG та сталого банкінгу.



### 11.3. Так, у Банку здійснюється:

- впровадження екологічних та соціальних стандартів, які сприяють поліпшенню екологічних та соціальних показників, мінімізації впливів Банку на довкілля, покращенню якості умов праці та здоров'я працівників Банку;
- становлення основних засад щодо пом'якшення наслідків зміни клімату та адаптації до них;
- фінансування проектів з позитивним екологічним ефектом, що сприяють розвитку «зеленої» економіки;
- управління екологічними та соціальними ризиками проектів, що фінансуються Банком, а саме: визначено процедури управління екологічними та соціальними ризиками в Банку та виключено з фінансування найбільш шкідливі види економічної діяльності.

**11.4.** Соціальна відповідальність Банку передбачає запровадження найкращого світового досвіду щодо покращення результативності кадрової політики Банку, яка базується на принципі рівних можливостей та взаємоповазі між усіма Керівниками/працівниками Банку. Кожен працівник має право на повагу та гідне ставлення до своєї роботи та особистості зі сторони всіх Керівників та інших працівників Банку.

Банк прагне інтегрувати принципи різноманітності, рівності, справедливості та інклюзії у систему корпоративного управління Банку, а також забезпечити створення безбар'єрного простору для зацікавлених сторін (стейкхолдерів) Банку.

**11.5.** Банк забезпечує навчання працівників з питань сталого розвитку та дотримання ними моделі ESG у своїй роботі.

# Контроль, відповідальність та звітування



**12.1.** Контроль за дотриманням цього Кодексу здійснюється Наглядовою радою Банку.

**12.2.** Наглядова рада Банку забезпечує щорічне ознайомлення Керівників Банку, керівників підрозділів контролю та інших працівників Банку з цим Кодексом під підпис.

Наглядова рада Банку покладає на департамент комплаєнс-контролю відповідальність за здійснення контролю за впровадженням та дотриманням цього Кодексу та надання консультацій керівникам/працівникам Банку із питань дотримання цього Кодексу.

**12.3.** Наглядова рада Банку здійснює контроль за наданням та розгляд звітності, яка включає інформацію про випадки порушень керівниками/працівниками Банку цього Кодексу, результатів дослідження їх причин та заходів щодо запобігання таким подіям надалі.

#### **12.4. Департамент комплаєнс-контролю:**

- в межах повноважень здійснює контроль за впровадженням та дотриманням цього Кодексу;
- надає рекомендації органам управління Банку, структурним підрозділам Банку щодо забезпечення контролю за впровадженням та дотриманням цього Кодексу;
- надає консультації/роз'яснення на звернення керівників/працівників Банку з питань застосування положень та дотримання цього Кодексу, інших питань, що стосуються поведінки (етики), визначених внутрішніми документами Банку;
- з метою дотримання високих етичних стандартів забезпечує ознайомлення та навчання працівників Банку з питань дотримання норм цього Кодексу;
- виносить на розгляд Наглядової ради Банку пропозиції щодо покращення механізмів контролю за дотриманням цього Кодексу.

**12.5.** Особа, відповідальна за реалізацію антикорупційної програми Банку, в межах повноважень здійснює контроль та надає консультації/роз'яснення на звернення Керівників/працівників Банку, у випадках та порядку, передбаченими цим Кодексом, антикорупційною програмою Банку та внутрішніми документами Банку.

**12.6.** Кожен Керівник/працівник Банку несе відповідальність за недотримання цього Кодексу.

Працівники Банку здійснюють контроль за дотриманням цього Кодексу в своїй діяльності. Керівники структурних підрозділів Банку здійснюють контроль за дотриманням цього Кодексу підлеглими працівниками.

У разі підтвердження фактів порушення положень Кодексу Керівниками/працівниками Банку, вживаються заходи щодо їх усунення та приймається рішення про притягнення до відповідальності Керівників/працівників Банку відповідно до законодавства України, внутрішніх документів Банку.

Керівники Банку, керівники підрозділів контролю та інші працівники Банку несуть відповідальність за неприйнятну поведінку.

У разі підтвердження фактів порушення законодавства України Керівниками/працівниками Банку, Банк залишає за собою право передати інформацію про виявлене порушення до правоохоронних органів для притягнення винних осіб до юридичної відповідальності.

**12.7.** Керівники/працівники Банку можуть повідомляти про наявні факти невиконання цього Кодексу із застосуванням механізму конфіденційного повідомлення у порядку визначеному внутрішніми документами Банку.

**12.8.** Керівники/працівники Банку зобов'язані звернутися до департаменту комплаєнс-контролю у разі, якщо у них виникли сумніви щодо дотримання цього Кодексу у конкретному випадку або якщо вони мають підстави вважати, що цей Кодекс не дотримується в цілому.



**12.9.** Кожен Керівник/працівник Банку при прийомі на роботу ознайомлюється з цим Кодексом і підписує Зобов'язання Керівника/працівника Банку щодо дотримання Кодексу, згідно з Додатком 2 до цього Кодексу.

**12.10.** Департамент комплаєнс-контролю інформує Наглядову раду Банку про випадки порушення Керівниками/працівниками Банку Кодексу поведінки (етики) Банку, результатів дослідження їх причин та заходів щодо запобігання таким подіям надалі - щоквартально у складі звіту щодо оцінки комплаєнс-ризиків Банку.

Форма, порядок, періодичність та строки звітування визначаються відповідно до політики та процедур управління комплаєнс-ризиком в Банку.

Контроль за наданням Наглядовій раді Банку зазначеної інформації у складі звіту щодо оцінки комплаєнс-ризиків Банку здійснюється керівником департаменту комплаєнс-контролю.

# Прикінцеві положення



**13.1.** Цей Кодекс затверджується рішенням Наглядової ради Банку.

**13.2.** Зміни до цього Кодексу затверджуються рішенням Наглядової ради Банку та оформлюються окремим документом або шляхом його викладення в новій редакції. Затвердження нової редакції Кодексу призводить до автоматичної втрати чинності попереднього документа Банку.

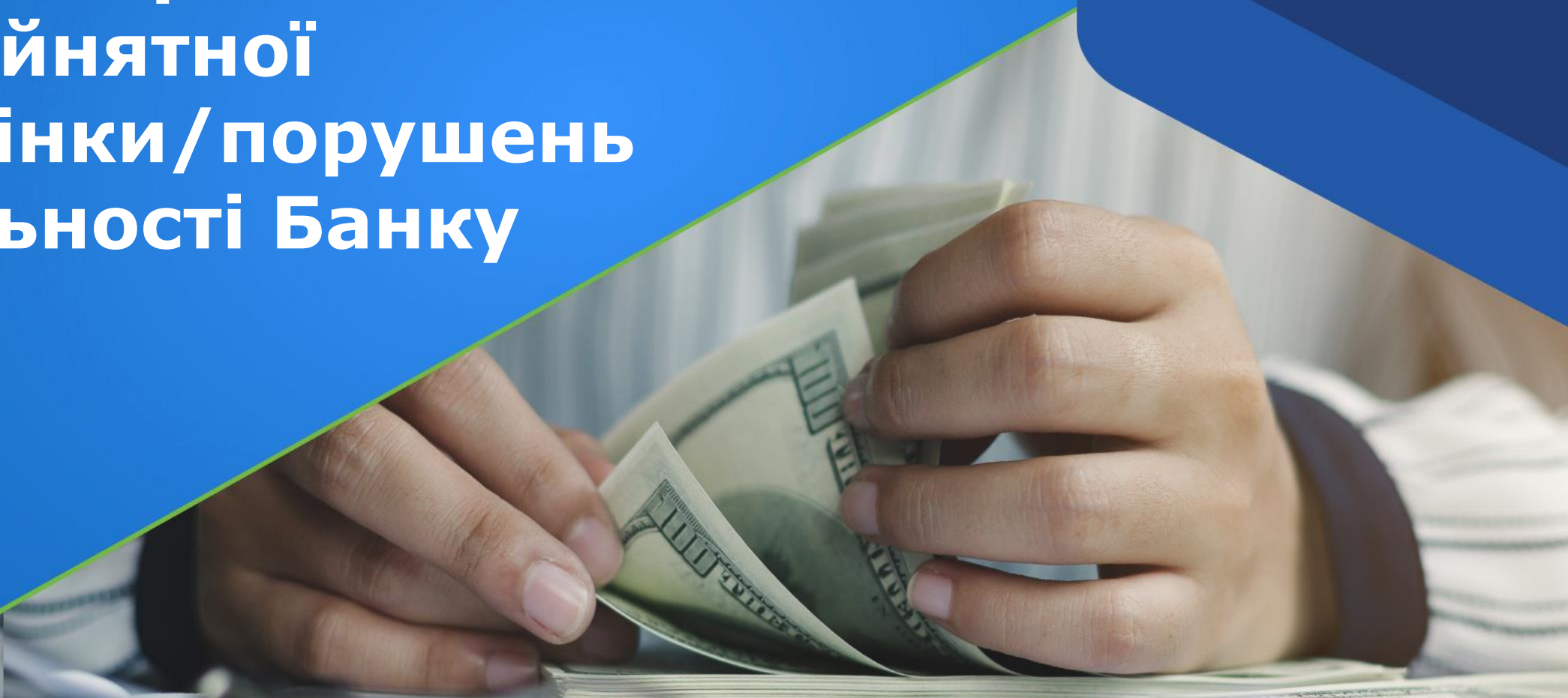
**13.3.** У разі невідповідності будь-якої частини цього Кодексу законодавству України, у тому числі нормативно-правовим актам Національного банку України, стандартам професійних об'єднань, дія яких поширюється на Банк, зокрема, у зв'язку з їх прийняттям, внесенням змін або втратою чинності, цей Кодекс буде діяти лише в тій частині, яка не суперечитиме законодавству України.

**13.4.** Цей Кодекс підлягає періодичному перегляду не рідше 1 (одного) разу на рік.

**13.5.** У разі, якщо при здійсненні перегляду Кодексу у строк, зазначений у пункті 13.4. цього Кодексу, власником Кодексу встановлена відповідність чинної версії Кодексу законодавству України, у тому числі нормативно-правовим актам Національного банку України, стандартам професійних об'єднань, дія яких поширюється на Банк, цей Кодекс вважається актуальним та підлягає наступному перегляду не пізніше строку, зазначеного в пункті 13.4. цього Кодексу.



# Перелік прикладів неприйнятної поведінки/порушень в діяльності Банку





| №  | Неприйнятна поведінка/порушення в діяльності банку                                                                                                                                                                     |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Подання недостовірної фінансової, статистичної, податкової та управлінської звітності                                                                                                                                  |
| 2  | Посадові злочини                                                                                                                                                                                                       |
| 3  | Економічні злочини (шахрайство)                                                                                                                                                                                        |
| 4  | Порушення санкцій                                                                                                                                                                                                      |
| 5  | Легалізація (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення                                                                            |
| 6  | Неконкурентна практика                                                                                                                                                                                                 |
| 7  | Корупційні дії та хабарництво                                                                                                                                                                                          |
| 8  | Порушення прав споживачів                                                                                                                                                                                              |
| 9  | Порушення законодавства України, нормативно-правових актів національного банку, внутрішніх документів банку                                                                                                            |
| 10 | Дискримінація та мобінг                                                                                                                                                                                                |
| 11 | Домагання                                                                                                                                                                                                              |
| 12 | Конфлікт інтересів                                                                                                                                                                                                     |
| 13 | Використання службового становища з метою отримання несправедливих персональних переваг або надання таких переваг третім особам                                                                                        |
| 14 | Надання послуг чи консультацій клієнтам та контрагентам, спрямованих на уникнення ними чи їх контрагентами сплати податків або виконання встановлених законодавством України або договірними умовами інших зобов'язань |
| 15 | Завдання шкоди майну банку                                                                                                                                                                                             |
| 16 | Порушення трудової дисципліни                                                                                                                                                                                          |
| 17 | Порушення обмежень щодо дарування і отримання подарунків                                                                                                                                                               |
| 18 | Розголошення інформації з обмеженим доступом, в тому числі банківської та комерційної таємниці, конфіденційної і інсайдерської інформації                                                                              |