



# БАНК ЛЬВІВ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням Наглядової Ради

АТ АКБ «Львів»

Протокол №028/2021 від 27.04.2021 р.

Голова Наглядової Ради \_\_\_\_\_ Е.Поспеловскі

КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЇ ЕТИКИ АТ АКБ «ЛЬВІВ»



## ЗМІСТ

1.	ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ .....	3
1.1.	Позиціювання.....	3
1.2.	Наші клієнти .....	3
1.3.	Наші працівники .....	4
1.4.	Наші акціонери.....	4
1.5.	Цінності .....	4
2.	ЗАГАЛЬНООБОВ'ЯЗКОВІ НОРМИ ПОВЕДІНКИ. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЦИХ НОРМ .....	5
2.1.	Загальнообов'язкові норми поведінки.....	5
2.2.	Відповідальність. ....	6
3.	ЗАБОРОНА НА ЗДІЙСНЕННЯ НЕЗАКОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ.....	7
3.1.	Подання недостовірної фінансової та статистичної звітності. ....	7
3.2.	Посадовий злочин, економічний злочин (шахрайство). ....	7
3.3.	Порушення санкцій.....	7
3.4.	Протидія легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення. ....	7
3.5.	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. ....	8
3.6.	Неконкурентна практика.....	8
4.	ПОЛІТИКА ЩОДО ДОТРИМАННЯ КУЛЬТУРИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ .....	8
5.	ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЮ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ.....	8
6.	ЗАПОБІГАННЯ ЗАВДАННЮ ШКОДИ МАЙНУ БАНКУ.....	8
7.	ЗАБОРОНА ВИКОРИСТАННЯ СЛУЖБОВОГО СТАНОВИЩА. ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТУ ІНТЕРЕСІВ .....	9
8.	ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЙНИМ ДІЯМ ТА ХАБАРНИЦТВУ.....	10
9.	ГАРАНТІЇ РІВНОСТІ ВІДНОСИН МІЖ БАНКОМ ТА ЙОГО КЛІЄНТАМИ, ПРАЦІВНИКАМИ, ПОСТАЧАЛЬНИКАМИ ТА КОНКУРЕНТАМИ.....	10
10.	ОБМЕЖЕННЯ ЩОДО ДАРУВАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ПОДАРУНКІВ.....	11
11.	ПРИНЦИПИ ОБРОБЛЕННЯ, ЗБЕРІГАННЯ ТА РОЗПОВСЮДЖЕННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОЇ ТА ІНСАЙДЕРСЬКОЇ ІНФОРМАЦІЇ.....	11
12.	ОХОРОНА ДОВКІЛЛЯ.....	12
	Додаток 1.....	13



## ПЕРЕДМОВА

Успіх та репутація Банку залежать від етичної поведінки наших працівників, і вони несуть відповідальність за формування довіри до банку як з боку ринку так і громадського середовища. Цей Кодекс етики окреслює основні принципи поведінки та соціальної взаємодії працівників Банку та відображає наше прагнення до найвищих стандартів поведінки працівників. Принципи, закріплені в Кодексі етики, є обов'язковими для усіх працівників.

Дотримання цього кодексу етики - це особиста відповідальність кожного працівника, ігнорування чи не дотримання кодексу, може призвести до дисциплінарних стягнень, включаючи припинення трудових відносин. Норми, базовані на принципах, описаних у відповідному Кодексі, повинні спрямовувати працівника на розуміння прийнятної поведінки. У випадку невпевненості щодо застосування чи тлумачення будь-якої ситуації, працівник повинен проінформувати безпосереднього керівника або управління по роботі з персоналом та, якщо необхідно, менеджмент, з позиції отримання поради та консультацій.

Цей кодекс етики повністю відповідає чинному законодавству та є невід'ємною частиною політики щодо персоналу, трудових відносин та опису функціональних обов'язків.

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

### 1.1. Позиціонування

АТ АКБ «Львів» (надалі – Банк) завжди залишався разом зі своїми клієнтами в Західному регіоні України як в роки процвітання, так і в періоди криз, надаючи послуги фізичним і юридичним особам з традиційною львівською відданістю європейським стандартам, сприяючи розвитку наших клієнтів і регіону в цілому. Ми, як відповідальний банк з виваженим підходом до ведення бізнесу, надаємо високоякісні послуги, сприяємо розвитку культури банківських заощаджень, гарантуємо результативне корпоративне управління, ефективність усіх операцій та постійний розвиток.

Наші акціонери переконані, що професійний банк повинен уникати конфлікту інтересів, а також обслуговувати всіх клієнтів, що поділяють його принципи сталого розвитку та діяти відповідально та прозоро в усіх справах.

Обслуговування клієнтів на такому рівні є можливим лише завдяки сильній мотивації та повній відданості працівників команди Банку, що постійно розвиваються професійно і отримують гідну винагороду. Стратегія банку – бути цікавим і надійним роботодавцем-партнером, що сприяє розвитку своїх працівників і забезпечує атмосферу для професійного та особистого зростання, відповідальності та ініціативності.

### 1.2. Наші клієнти

Банк «Львів» пропонує послуги фізичним та юридичним особам, які розділяють його принципи довгострокового економічного зростання та розвитку Західної України. Основна увага приділяється обслуговуванню Малого та Середнього бізнесу. Завдяки своїй гнучкості, інноваційності та зв'язку з місцевою культурою, такі підприємства є рушіями економічного зростання та забезпечують робочі місця. Особливий наголос акцентується на виробничому секторі, зокрема на виробниках сільськогосподарської продукції, які роблять вагомий внесок в економіку України за обсягами



виробництва та кількістю робочих місць. Наш банк не працює з підприємствами, діяльність яких завдає шкоди довкіллю чи суспільству.

Банк «Львів» обслуговує фізичних осіб, включаючи найманих працівників, пенсіонерів, студентів, а також власників бізнесу, пропонуючи зручні та надійні фінансові послуги відповідно до їхніх потреб. Гнучкі та привабливі депозитні продукти банку спрямовують інвестиції в реальну економіку і процвітання регіону. Банк пропонує послуги з фінансування фізичних осіб, серед яких позики на покращення житлових умов і енергоефективні проекти.

Ми працюємо для того, щоб наші клієнти оперативно отримували сучасні послуги, що базуються на найкращих банківських традиціях.

Увага до клієнтів є базовим принципом діяльності Банку «Львів», наші послуги та методи ведення бізнесу скеровані на задоволення потреб клієнтів. Ефективність, прозорість і законність процесів, простота та зручність банківських послуг і мінімальна бюрократія є основою нашого підходу до банківської справи. Будучи регіональним банком, що знаходиться поруч зі своїми клієнтами, наш банк прагне оперативно обслуговувати кожного клієнта із застосуванням індивідуального підходу.

### 1.3. Наші працівники

Банк «Львів» очолює досвідчена та ефективна команда професіоналів, яка робить все можливе для задоволення потреб клієнтів. Тим, хто дотримується принципів відповідальності, прозорості та відкритості, банк пропонує довгострокове, надійне працевлаштування, що передбачає ефективні програми розвитку на всіх рівнях, та гідну винагороду. Основні положення кодексу етики наших працівників - це прихильність до клієнта, повага до колег, професійне зростання, командний дух. Дух компанії – енергія бізнесу!

Банк «Львів» залучає та оцінює персонал, виходячи з принципу рівноправності. Усім працівникам забезпечуються однакові можливості впродовж їхньої кар'єри в Банку.

### 1.4. Наші акціонери

Наші акціонери переконані, що банк повинен існувати як фінансова установа з довгостроковим баченням розвитку Західної України. Нашою головною метою є безперервне органічне зростання, обслуговування місцевої економіки і стимулювання її розвитку, а також здорова структурна прибутковість банку, яка забезпечує стабільність і надійність. Акціонери прагнуть, щоб завдяки систематичним інвестиціям в економіку Західної України, Банк «Львів» став регіональним лідером на ринку банківських послуг для малого та середнього бізнесу.

### 1.5. Цінності

Банк "Львів" прагне до певних принципів і цінностей, які встановлюють стандарти і направляють наше мислення, визначають нашу поведінку, підтримують бізнес-операції. Нашими основними цінностями є:

**Люди** - ми цінуємо людей понад усе. Ми прагнемо до особистісного розвитку та гідності. Ми уважно слухаємо кожного, щоб навчитися, яким чином ми можемо стати кращими щодня. Наш успіх визначається цілеспрямованістю та енергією, яку наша команда вкладає у роботу.

Наша бізнес-модель орієнтована на клієнтів, оскільки ми є постачальниками послуг. Ми відповідальні і прагнемо додати цінності нашим клієнтам: підтримуючи клієнтів у досягненні нових можливостей або у підвищенні їх якості життя.



**Якість** - ми розуміємо потреби та очікування наших клієнтів, зацікавлених сторін та зовнішніх партнерів. Ми постійно пам'ятаємо про це і ставимо перед собою більшу мету. Ми прагнемо вийти за рамки очікувань. Наші співробітники несуть особисту відповідальність за якість їхньої роботи. Ми також очікуємо, що наші працівники орієнтовані на результат та надаватимуть високоякісні послуги клієнтам. Ми розглядаємо основні критерії якості як:

Якісне спілкування, якість інформації, швидкість і якість рішень та обслуговування клієнтів. Професіоналізм наших співробітників є одним з ключових факторів успіху у досягненні цієї мети.

**Стійкість** - ми визначаємо стійкість як здатність Банку протистояти стресовим ситуаціям, зберігаючи при цьому основні функції. Це також стосується здатності швидко та ефективно відновитись від руйнівних подій та здатності протистояти стресовим ситуаціям. Банк "Львів" має свою власну історію та ідентичність, яка протягом багатьох років створювала сильні "м'язи". Працюючи в непередбачуваних та нестабільних економічних умовах, ми продовжуємо ставити перед собою нові завдання та досягати поставленої мети. Труднощі роблять нас кращими.

**Відповідальність** - Беручи на себе відповідальність, ми дотримуємося найвищих етичних стандартів у кожній політиці, процедурі та угоді. Соціальна відповідальність і толерантність стосуються колег і ділових стосунків з клієнтами. У нашій повсякденній діяльності відповідальність може спостерігатися в наступних сферах:

- Відповідальні операції з кредитування. Ми не кредитуємо борги Клієнтів. Ми оцінюємо та фінансуємо справжні потреби Клієнта.
- Ми застосовуємо підхід, який створює "ефект перемоги" ("win-win") для всіх залучених сторін. Ми не вступаємо в угоду, якщо одна з сторін не має вигоди від домовленості.
- Ми не прагнемо максимізувати прибуток за будь-яку ціну.
- Ми не фінансуємо: діяльність, пов'язану з шкідливими чи експлуатаційними формами примусової праці; виробництво або торгівля будь-яким продуктом або діяльністю, визнаною незаконною відповідно до законів, правил; небезпечна промисловість; азартні ігри, казино;

Ми несемо відповідальність за наші дії.

**Прозорість.** Ми забезпечуємо прозору інформацію своїм клієнтам, широкій громадськості та нашим працівникам. В середині Банку ми маємо політику відкритих дверей. Вся необхідна інформація є доступною. Прозорість стосується не лише вмісту, а й способу надання інформації.

## 2. ЗАГАЛЬНООБОВ'ЯЗКОВІ НОРМИ ПОВЕДІНКИ. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЦИХ НОРМ

### 2.1. Загальнообов'язкові норми поведінки.

Усі працівники Банку включаючи керівників дотримуються найвищих стандартів у власній поведінці. Найвищі стандарти включають в себе сильну особисту відданість діяти з безперечною чесністю, цілісністю та повагою у всіх стосунках з колегами, клієнтами та громадськістю. Працівники повинні діяти відповідно до чинного законодавства та всіх внутрішніх процедур діяльності Банку. Своїми діями, працівники не повинні порушувати правила, що регулюють діяльність банку та цей кодекс. Дії працівників не повинні створювати конфлікту інтересів або завдавати шкоди їхній репутації, колегам та акціонерам Банку.

Всі клієнти, треті особи та працівники мають право на справедливе та однакове ставлення незалежно від раси, кольору, мови, політичної або релігійної приналежності, статі, сексуальної орієнтації, національного походження чи культури. Наші працівники зобов'язані завжди діяти справедливо, порядно, чесно та відкрито, поважати думку інших і ставитися до всіх з рівністю та гідністю незалежно від статі, раси, кольору, мови, політичних переконань, релігії, сімейного стану, інвалідності, віку чи сексуальної орієнтації. Дискримінація та переслідування є неприпустимими.



При виконанні своїх професійних обов'язків працівники повинні керуватися здоровим глуздом. Працівники Банку повинні неухильно дотримуватись загально визнаних етичних норм поведінки, етикету ділового спілкування у щоденній співпраці з клієнтами, партнерами та колегами.

Працівники Банку повинні:

- компетентно, вчасно, результативно, сумлінно і відповідально виконувати свої посадові обов'язки, рішення та доручення Керівництва Банку;
- утримуватися від виконання рішень чи доручень, якщо вони суперечать вимогам законодавства чи документам Банку, та повідомляти про такі випадки Службу Комплаєнс;
- не здійснювати діяльність, що порушує моральні і правові норми та може завдати шкоди репутації інтересам Банку, Клієнтів і Ділових Партнерів;
- негайно повідомляти про будь-які можливі ризики для Банку безпосереднього керівника, Службу Комплаєнс або відповідальних за управління ризиками працівників;
- запобігати мобінгу, домаганням, дискримінації та іншим формам поведінки, які суперечать загальноприйнятим моральним або правовим (дисциплінарним) нормам;
- ідентифікувати себе з Банком та з прийнятими цінностями;
- дотримуватись корпоративних цінностей Банку в післяробочий час, в тому числі і користуючись соціальними мережами;
- сприяти внутрішнім або зовнішнім службовим перевіркам, не приховувати, не спотворювати інформацію та не відмовлятися від надання інформації, необхідної для належного проведення таких перевірок.

Загальнообов'язкові норми поведінки для Керівників:

- бути прикладом для інших та діяти у відповідності до найвищих стандартів корпоративної етики та професійної поведінки;
- регулярно нагадувати своїм підлеглим про важливість корпоративної культури та необхідність її дотримання;
- проявляти особливу увагу щодо ситуацій або дій, які можуть порушувати вимоги цього Кодексу або внутрішніх нормативних документів;
- не вчиняти та не дозволяти вчиняти переслідування будь-кого з працівників від імені Банку та повідомляти своїх підлеглих про заборону переслідування в Банку;
- не допускати непотизму та кумівства та повідомляти про наявність реального чи потенційного конфлікту інтересів;
- забезпечити функціонування Банку в межах визначеної схильності до ризиків і лімітів ризику

## 2.2. Відповідальність.

Дотримання стандартів, викладених у цьому Кодексі та внутрішніх нормативних документах Банку, є обов'язковою умовою для роботи в Банку. Тому кожен працівник Банку ретельно вивчає і неухильно дотримується положень цього Кодексу, внутрішніх нормативних документів Банку та вимог законодавства.

Кожен Працівник при прийнятті на роботу повинен підписати Зобов'язання Працівника Банку (Додаток 1) про ознайомлення з Кодексом корпоративної етики, а також всі Працівники та Члени Наглядової ради при щорічному ознайомленні з Кодексом повинні підписати Зобов'язання Працівника Банку (Додаток 1). Кожен працівник Банку несе персональну відповідальність за неухильне дотримання вимог цього Кодексу. Порушення правил Кодексу, внутрішніх нормативних документів може призвести до дисциплінарних стягнень, у тому числі до негайного припинення трудових відносин



із Банком. Крім того, працівники несуть персональну відповідальність за будь-які неправомірні або незаконні дії, які вони здійснюють під час роботи в Банку. Працівники також можуть нести відповідальність за дії (або бездіяльність) інших, якщо працівник знав або повинен був знати про їх неправомірну поведінку чи дії.

### **3. ЗАБОРОНА НА ЗДІЙСНЕННЯ НЕЗАКОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

#### **3.1. Подання недостовірної фінансової та статистичної звітності.**

Банк готує, надає та публікує свої фінансові звіти відповідно до загальноприйнятих принципів бухгалтерського обліку та згідно з чинним законодавством України. Звіти повинні містити фінансову позицію Банку та результати його операцій у всіх відповідних аспектах, тим самим забезпечуючи достовірною інформацією своїх інвесторів. Банк відображає всі фінансові операції, суворо дотримуючись вимог бухгалтерського обліку та звітності, в тому числі виключаючи оформлення підроблених документів первинного бухгалтерського обліку та проведення недостовірних бухгалтерських проведення. Працівник Банку, який володіє інформацією про порушення принципів ведення бухгалтерського обліку та звітності, в тому числі розтрата грошових коштів, майна Банку, зобов'язаний невідкладно повідомити про це безпосереднього керівника, Службу Комплаєнс , Правління .

#### **3.2. Посадовий злочин, економічний злочин (шахрайство).**

Банк не буде миритися з шахрайством та зловживаннями у будь-якій формі та за будь-яких обставин. Якщо працівникам стануть відомі будь-які випадки шахрайства та нечесності, вони повинні негайно повідомити Службу комплаєнс та Правління з метою можливості вжиття Банком необхідних заходів. Відповідальність за уникнення здійснення шахрайських дій та дотримання поведінки, спрямованої на недопущення будь-якого виду шахрайства чи зловживань поширюється на весь персонал, незалежно від посади чи досвіду.

#### **3.3. Порушення санкцій.**

Банк налагоджує свої ділові відносини з фізичними або юридичними особами, що займаються торгівлею певними товарами та технологіями (включаючи фінансові послуги), які перебувають під впливом санкцій або ембарго, лише у суворій відповідності до чинних законів про санкції та ембарго. Банк має політики, процедури та інструменти внутрішнього контролю для забезпечення відповідності законодавству. Кожен працівник відповідає за застосування відповідних правил у щоденній роботі.

#### **3.4. Протидія легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення.**

Оскільки Банк при наданні фінансових послуг діє в якості посередника або отримувача під час виконання швидких та безпечних операцій для фізичних і юридичних осіб, існує великий ризик того, що певні особи намагатимуться виконати операції через Банк незаконно та/або вдаючись до злочинних дій. Запобігання таким діям та знання наших клієнтів є особливо важливим не лише для Банку, але й з точки зору сприйняття фінансового ринку та ринку капіталу. У зв'язку з цим, будь-які незаконні дії можуть мати непередбачувані наслідки для Банку та ринку в тому, що стосується негативного впливу на репутацію та потенційних фінансових ризиків. Тому Банк та працівники мають застосувати всі можливі кроки з метою запобігання та боротьби з відмиванням грошей, фінансуванням тероризму та фінансуванням розповсюдження зброї масового знищення та одержання повної інформації про клієнтів, дотримуючись принципу «Знай свого клієнта». У своїй роботі працівники Банку повинні дотримуватися положень Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», Закону України «Про банки і банківську діяльність», Кримінального кодексу України, рекомендацій FATF та Базельського комітету з нагляду за банківською діяльністю, та внутрішніх політик Банку.



### **3.5. 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.**

Банк при наданні послуг чи консультацій клієнтам та контрагентам керується принципом дотриманням вимог законодавства України щодо сплати податків та інших зобов'язань згідно договірних умов .

### **3.6. Неконкурентна практика.**

Банк має багато конкурентів, і працівники повинні досягти своїх бізнес-цілей шляхом професійної поведінки, уникаючи при цьому зневажливих заяв проти конкурентів. Працівники Банку повинні утримуватись від заяв, що зневажають конкурентів, і за жодних обставин не будуть розголошувати політику ціноутворення. Банк не укладає недобросовісних угод, які не відповідають цінній політиці, та дотримується вимог добросовісної конкурентної практики.

## **4. ПОЛІТИКА ЩОДО ДОТРИМАННЯ КУЛЬТУРИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ**

У Банку діє ефективна система управління ризиками, які виникають у повсякденній діяльності Банку.

Банк постійно підтримує високу культуру управління ризиками. Ми вимагаємо, щоб кожен працівник проявляв розсудливість та проактивно управляв ризиками у щоденній роботі.

Працівники Банку дотримуються вимог впровадженої системи управління ризиками, включаючи стратегію та політику управління ризиками, культуру управління ризиками, процедури, методи та інші заходи ефективного управління ризиками.

Банк забезпечує проведення навчання та обізнаність працівників Банку щодо дотримання норм законодавства, відповідних стандартів професійних об'єднань, дія яких поширюється на Банк, культури управління ризиками, враховуючи цей кодекс. Усі працівники Банку проходять навчання з питань дотримання кодексу корпоративної етики та культури управління ризиками.

## **5. ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЮ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

До усіх клієнтів працівники Банку повинні ставитись справедливо, з найвищими стандартами обслуговування клієнтів. Банк забезпечує дотримання прав споживачів в умовах виконання встановлених норм та правил фінансового чи операційного характеру шляхом надання належного рівня послуг, а також шляхом забезпечення гарантії недоторканості прав споживачів фінансових послуг.

Банк не надає, без згоди Клієнта, платних послуг, не обумовлених умовами договорів, публічними правилами та тарифами Банку.

## **6. ЗАПОБІГАННЯ ЗАВДАННЮ ШКОДИ МАЙНУ БАНКУ**

Працівники повинні захищати та зберігати майно Банку, використовувати його за цільовим призначенням та у відповідний спосіб.

Кошти Банку та всі інші активи використовуються виключно в цілях Банку і не можуть служити особистим перевагам будь-якого із працівника.

Всі операції з коштами Банку повинні повністю відповідати встановленим в Банку процедурам та правилам.

З майном Банку слід поводитись з обережністю та старанністю, працівники повинні запобігати пошкодженню та загостренню всіх надзвичайних ситуацій для їх своєчасного усунення. Витратні матеріали повинні використовуватися ефективно.

Від працівників вимагається обережне ставлення до об'єктів нерухомого майна, обладнання та інших типів активів (включаючи інформацію, інтелектуальну власність, комерційні таємниці та іншу конфіденційну інформацію), що належить Банку, клієнтам, постачальникам та третім сторонам.





Працівники повинні слідувати впровадженим процедурам щодо запобігання доступу та/або можливості використання, зміни чи знищення таких активів особами, які не уповноважені на це.

Працівники банку:

- утримуються від користування власністю та інформацією Банку для власної користі, не використовують комп'ютери для незаконної діяльності та азартних ігор, а також не отримують доступ, не зберігають, не пересилають, не розміщують і не публікують інформацію, що містить порнографію, матеріали, що пропагують насилля, ненависть, тероризм, дискримінацію, залякування, а також непристойні та принизливі матеріали;

- не передають своє ім'я користувача або паролі іншим особам, використовують комп'ютерні системи та обладнання Банку з дотриманням діючих заходів безпеки, не порушують систему безпеки Банку під час передачі даних мережею (наприклад, за допомогою електронної пошти);

#### **7. ЗАБОРОНА ВИКОРИСТАННЯ СЛУЖБОВОГО СТАНОВИЩА. ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТУ ІНТЕРЕСІВ**

Будь-який із працівників не повинен використовувати свою посаду або інформацію, отриману внаслідок своєї посади для приватної чи особистої потреби.

Всі ділові рішення повинні прийматися на користь Банку. Працівники повинні уникати використання своїх прав або адміністративних повноважень для отримання особистих переваг. Крім того, їм слід пересвідчитися, що всі їх дії повинні бути чесними, і в будь-якому випадку вони не повинні кваліфікуватися або трактуватися як халатність.

Всі працівники несуть відповідальність за позитивний імідж Банку та позиціонування Банку перед громадськістю.

Уся зовнішня діяльність працівників не повинна шкодити репутації Банку. Перед тим, як займатися будь-якою зовнішньою діяльністю, за яку працівник отримує винагороду, або в будь-якій публічній діяльності, це повинно бути обговорено з безпосереднім керівником, або працівниками управління по роботі з персоналом, або керівництвом Банку.

Працівник не має права займатися політичною діяльністю під час роботи або в приміщеннях Банку. Будь-яка політична діяльність працівників не повинна бути дотичною до діяльності Банку, бути прорекламованою або опублікованою від його імені.

Працівники повинні виконувати свої обов'язки сумлінно, чесно та відповідно до інтересів Банку. Вони несуть відповідальність за уникнення ситуацій, які можуть призвести до конфлікту інтересів або можуть бути інтерпретовані як такі.

Конфлікт інтересів - це сукупність обставин, що створює ризик того, що професійне судження або дії щодо первинного інтересу (інтересу Банку) будуть надмірно впливати на додаткові зацікавленості (вторинний інтерес). Вторинний інтерес включає в себе особисту вигоду і не обмежується лише фінансовою вигодою, а також такими мотивами, як прагнення до професійного просування або бажання робити послуги для сім'ї та друзів.

Незалежно від обставин, якщо працівники вважають, що перебіг подій втягує їх у конфлікт інтересів з їх роботодавцем, вони повинні негайно повідомляти всі факти своєму керівнику та уникати участі у таких подіях. Працівники повинні уникати ситуацій, які створюють зобов'язання або інтереси, які можуть перешкоджати незалежному оцінюванню в інтересах Банку.

Кожен працівник повинен повідомляти про будь-які зацікавленості, заборгованості або методи співпраці, пов'язані з іншою організацією, що можуть призвести до конфлікту інтересів.

Під час своєї активності в соціальних мережах працівники повинні утримуватись від будь-яких висловлювань, що можуть мати негативний вплив на репутацію Банку. Банк очікує від своїх працівників, що їхня поведінка під час комунікацій в соціальних мережах від імені приватної фізичної



особи буде гідною та відповідатиме нормам цього кодексу, особливо коли їхні дії чи вони самі можуть асоціюватись з Банком, або їхня думка чи дія може бути розцінена як офіційна позиція Банку.

## **8. ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЙНИМ ДІЯМ ТА ХАБАРНИЦТВУ**

Банк прийняв принцип нульової толерантності до фактів корупції та хабарництва, займаючи чітку позицію неприйняття усіх форм корупції та надання повної підтримки у питаннях боротьби з корупцією.

Працівник Банку не повинен дарувати чи приймати подарунки (гроші або інші матеріально цінні речі, послуги тощо) для власного стимулювання діяти в інтересах особи, що передає їх, або в інтересах третіх осіб, чи за обставин, коли сторонні особи можуть розцінити такий вчинок як можливість впливу на прийняття того чи іншого бізнес рішення чи коли такий вчинок може розглядатись як хабар. Працівники Банку та Банк в цілому, при здійсненні своєї діяльності повинні уникати ситуацій, коли можливе навіть виникнення підозри, що Банк чи його працівники впливають чи намагаються впливати на органи влади.

Працівник Банку не повинен використовувати своє службове становище для просування (надання переваги у співпраці) інтересів окремих партнерів Банку (страхових компаній, нотаріусів, оцінювачів майна тощо), в тому числі з метою отримання додаткової вигоди від партнера.

Хабарництво або корупційні дії, вчинені персоналом, постачальниками або іншими особами, з якими ми ведемо бізнес або які діють від нашого імені, є неприйнятними. Ми не беремо участі у будь-якій угоді, якщо маємо підстави вважати, що вона пов'язана з хабарництвом чи корупційними діями.

## **9. ГАРАНТІЇ РІВНОСТІ ВІДНОСИН МІЖ БАНКОМ ТА ЙОГО КЛІЄНТАМИ, ПРАЦІВНИКАМИ, ПОСТАЧАЛЬНИКАМИ ТА КОНКУРЕНТАМИ**

До усіх клієнтів слід ставитись справедливо, з найвищими стандартами обслуговування клієнтів.

Ні за яких умов клієнти не повинні отримувати спеціальні тарифи або будь-яку іншу прихильну увагу, яка виходить за межі тої, що надається будь-якому іншому клієнту.

Банк прагне відповідати очікуванням клієнтів і забезпечити їх повне задоволення послугами та продуктами Банку.

Працівники Банку надають клієнтам достовірну та вичерпну інформацію, ознайомлюють клієнтів з перевагами та ризиками, пов'язаними з придбанням окремих продуктів і послуг. Працівники Банку дотримуються найвищих стандартів якості обслуговування клієнтів, створюють привітну атмосферу, в якій кожному клієнтові буде комфортно. Працівники Банку не обговорюють з колегами на роботі чи по телефону особисті проблеми у присутності клієнта.

У процесі обслуговування клієнтів не допускаються жодні преференції: встановлюється наступний підхід «черги» - хто першим звернувся, тому і слід надати послуги з банківського обслуговування першим.

Банк дотримується законів, нормативно-правових актів України, а також дотримується міжнародних норм щодо прав людини, свободи об'єднань, рівних можливостей при прийомі на роботу й заборони примусової та дитячої праці.

Банк дотримується конкурентних умов щодо винагороди, що підтримує бізнес-стратегію, цінності та довгострокові цілі, та передбачає заходи щодо уникнення конфліктів інтересів.

Чесна та справедлива практика прийому на роботу не лише забезпечує дотримання Банком чинного трудового законодавства, а й сприяє створенню культури поваги. Банк намагається бути компанією, у якій бажає працювати найкращий персонал, де людей приймають на роботу та підвищують у посаді відповідно до заслуг (залежно від результатів роботи та професійного досвіду), де наявні можливості для розвитку, та де можна досягти розумного балансу роботи й особистого життя.

Банк дотримується принципу надання прозорої інформації постачальникам, громадськості, контролюючим органам та акціонерам.



Банк надає громадськості максимально об'єктивну та достовірну інформацію про фінансовий стан, досягнення та перспективи розвитку Банку на підставі офіційної та затвердженої фінансової звітності.

Банк намагається сприяти вільним та конкурентним ринкам та дотримується правил справедливої конкуренції, а також правил, що регулюють ринкову поведінку на міжнародному рівні.

#### **10. ОБМЕЖЕННЯ ЩОДО ДАРУВАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ПОДАРУНКІВ**

Працівникам Банку не дозволяється отримувати подарунки, крім подарунків та запрошень, які є прийнятними за певних обставин, не впливають на об'єктивність рішень одержувача, не спричиняють виникнення конфлікту інтересів. Як приклад, таким подарунком може бути корпоративна продукція клієнтів, подарунки до Новорічних свят. При вартості подарунку на суму більшої ніж еквівалент 1000 грн одержувач зобов'язаний повідомити про це свого безпосереднього керівника та Службу комплаєнс. У випадку отримання подарунків, Банком вітається використання подарунку спільно з іншими колегами на місці роботи, а не для особистих потреб.

У випадку неможливості уникнути прийняття не дозволеного подарунка або невпевненості, чи такий подарунок є прийнятним у тій чи іншій ситуації працівник зобов'язаний звернутися до Начальника Служби комплаєнс та повідомити про таку ситуацію. В іншому разі – такі спірні ситуації будуть розглядатися банком як порушення.

Подарунки у вигляді грошових коштів/еквівалентів грошових коштів (подарункові сертифікати, дисконтні картки), банківських і дорогоцінних металів, ювелірних виробів і т.д. не можна пропонувати або отримувати за жодних обставин. Корпоративні подарунки, запрошення та витрати у жодному разі не повинні бути такими, щоб можна було вважати їх (або намір, що стоїть за ними) хабарем або іншими неналежними формами компенсації чи оплати.

#### **11. ПРИНЦИПИ ОБРОБЛЕННЯ, ЗБЕРІГАННЯ ТА РОЗПОВСЮДЖЕННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОЇ ТА ІНСАЙДЕРСЬКОЇ ІНФОРМАЦІЇ**

Працівники повинні дотримуватись вимог щодо збереження банківської таємниці. Банківська таємниця не підлягає розголошенню, за винятком випадків і у спосіб, що визначений законодавством. Працівники зобов'язані не розголошувати конфіденційну інформацію.

Конфіденційна інформація використовується лише з комерційною метою. Обговорення відомостей, що становлять конфіденційну інформацію допускається винятково у випадках колегіального прийняття рішення, або коли для отримання професійного/експертного висновку, який складається іншим працівником, необхідні документи, що містять конфіденційну інформацію.

Внутрішню інформацію забороняють використовувати з іншою метою, ніж бізнес Банку.

Працівники несуть відповідальність за професійну обробку інформації - клієнтські файли та вся конфіденційна інформація зберігаються надійно, друковані документи зберігаються на полицях та закриваються, застосовується політика «чистого столу», щоб уникнути ненавмисного розголошення конфіденційної інформації, комп'ютери повинні бути заблокованими за допомогою пароля, якщо працівник знаходиться далеко від робочого місця.

У випадках, коли працівник потребує використання конфіденційної інформації під час візиту клієнта або для роботи поза межами офісу, працівник повинен гарантувати, що третя особа не зможе отримати доступ до цієї інформації.

Всі електронні комунікації мають відбуватися лише з комерційною метою.

Банк стежить за використанням електронного засобу комунікації, а також матиме доступ та право розкривати вміст повідомлень працівників, включаючи прикріплені файли. Використовуючи інструменти комунікації, працівники погоджуються на розголошення керівництву та іншим відповідальним працівникам Банку будь-яких збережених електронних файлів.



Невиконання будь-яких вимог цього кодексу щодо електронних комунікацій може призвести до вжиття керівництвом заходів дисциплінарних стягнень в т.ч. припинення трудових відносин.

Працівники не повинні обговорювати заробітну плату чи будь-яку іншу конфіденційну інформацію.

Працівникам не дозволяється надсилати корпоративні спеціальні документи (процедури, інформація про клієнта, звіти тощо) зовнішнім користувачам чи іншим колегам, які не мають на повноважень на доступ до таких документів.

Працівники не повинні використовувати електронні засоби комунікації Банку для особистої вигоди (наприклад, ведення бізнесу) або будь-якої незаконної чи злочинної діяльності.

Працівник не повинен надсилати інформацію на свою приватну адресу електронної пошти, навіть для того, щоб мати можливість працювати за межами офісу.

При залишенні робочого місця наприкінці або протягом дня, працівник повинен переконатися, що конфіденційна інформація не залишена у вільному доступі. Документи повинні бути заблоковані, комп'ютери вимкнені або захищені кодом.

## **12. ОХОРОНА ДОВКІЛЛЯ**

Банк дбає про довкілля, та тому приділяє увагу впливу своєї діяльності на довкілля. Надається перевага бізнесу з використанням технологій, що не забруднюють довкілля, а також постачальникам, що приділяють увагу екологічному балансу та вимірюванню відповідних показників.

Банк вживає заходів для безпечного здійснення операцій, з мінімізацією негативного впливу на довкілля та зниженням викидів вуглецю. Ми очікуємо від наших постачальників послуг та товарів дотримання наших стандартів. Ми намагаємося вести бізнес з екологічно безпечними компаніями. Фінансування або участь у будь-яких операціях або проектах, що створюють ризик тривалого істотного негативного впливу на довкілля не відповідає нашій діловій поведінці.

При прийнятті кожного рішення щодо операцій або проектів – особливо, щодо фінансування – працівники Банку повинні враховувати потенційний негативний вплив на довкілля та пов'язаний з цим потенційний ризик шкоди репутації Банку.



**Додаток 1**

**Зобов'язання Працівника Банку**

Я, \_\_\_\_\_ (ПІБ, найменування посади, найменування структурного підрозділу Банку), цим підтверджую, що ознайомився (ознайомилась) з Кодексом корпоративної етики Банку та зобов'язуюсь неухильно дотримуватись положень цього Кодексу. Я згоден (згодна), що це Зобов'язання становить невід'ємну частину мого трудового договору (контракту) та його порушення може спричинити за собою накладення дисциплінарного стягнення. Я також розумію і згоден (згодна), що це Зобов'язання поширюється на всі зміни і доповнення до цього Кодексу, прийняті в установленому в Банку порядку. Мені відомо, що Кодекс корпоративної етики може змінюватись, і я зобов'язуюсь відстежувати такі зміни на внутрішньому порталі.

Дата \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Підпис \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /