



**Затверджено**  
Протокол Наглядової ради  
АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА  
«КОМІНБАНК»  
№ 24/09-1 від 24 вересня 2024 року

**Погоджено**  
Протокол Правління  
АКЦІОНЕРНОГО  
ТОВАРИСТВА «КОМІНБАНК»  
№ 19/09-1 від 19 вересня 2024 року

**КОДЕКС ПОВЕДІНКИ (ЕТИКИ)  
В АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ  
«КОМІНБАНК»  
(версія 3.0)**

Київ - 2024

## ОБЛІКОВА КАРТА ВНУТРІШНЬОГО НОРМАТИВНОГО ДОКУМЕНТА

<b>Назва документа</b>	Кодекс поведінки (етики) в АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ «КОМІНБАНК» (версія 3.0)	
<b>Реєстраційний номер та дата реєстрації</b>	№ 24/09-1 від 24.09.2024	
<b>Рішення про затвердження документа</b>	Протокол Наглядової ради Банку № 24/09-1 від 24.09.2024	
<b>Дата набрання чинності</b>	з 24 вересня 2024 року	
<b>Необхідність подання документа до регулюючих та контролюючих органів</b>	Так	<b>Найменування органів</b>
		Національний банк України
<b>Підрозділ - розробник документа</b>	Служба комплаєнс-контролю	
<b>Рівень доступу</b>	Публічний (для усіх юридичних та фізичних осіб, у т.ч. клієнтів, контрагентів Банку), розміщується на сайті Банку	
<b>Назва та номер процесу</b>		
<b>Перелік пов'язаних ВНД</b>	Стратегія управління ризиками АТ «КОМІНБАНК»; Політика запобігання конфліктам інтересів АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «КОМІНБАНК»; Положення про порядок здійснення операцій із пов'язаними з банком особами в АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ «КОМІНБАНК»; Порядок конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку в АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ «КОМІНБАНК»; Антикорупційна програма АТ «КОМІНБАНК»; Кодекс корпоративного управління АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА "КОМІНБАНК"	
<b>Перелік документів, що втрачають чинність із вступом в дію даного ВНД</b>	Кодекс поведінки (етики) в Акціонерному товаристві «Комерційний Індустріальний Банк» (версія 2.0), затверджений Наглядовою радою 23.12.2020. Зміни до Кодексу поведінки (етики) в Акціонерному товаристві «Комерційний Індустріальний Банк» (версія 2.1), затверджені Наглядовою радою 17.09.2021	
<b>Історія</b>	<b>Версія</b>	<b>Дата</b>
Кодекс поведінки (етики) в Акціонерному товаристві «Комерційний Індустріальний Банк»	1.0	29.03.2019
Кодекс поведінки (етики) в Акціонерному товаристві «Комерційний Індустріальний Банк»	2.0	23.12.2020
Зміни до Кодексу поведінки (етики) в Акціонерному товаристві «Комерційний Індустріальний Банк»	2.1	17.09.2021
Кодекс поведінки (етики) в АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ «КОМІНБАНК»	3.0	24.09.2024



**ЗМІСТ**

ПРЕАМБУЛА .....	5
РОЗДІЛ I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	5
РОЗДІЛ II. МІСІЯ БАНКУ ТА КОРПОРАТИВНІ ЦІННОСТІ .....	7
РОЗДІЛ III. СТАНДАРТИ ПОВЕДІНКИ, ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПРАЦІВНИКІВ .....	7
РОЗДІЛ IV. НОРМИ ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ .....	13
РОЗДІЛ V. КУЛЬТУРА УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ .....	17
РОЗДІЛ VI. ДОТРИМАННЯ КОМПЛАЄНС ТА ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЯМ.....	18
РОЗДІЛ VII. КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ДОТРИМАННЯ КОДЕКСУ .....	24
РОЗДІЛ VIII. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ.....	25
Додаток .....	26
Зобов'язання працівника АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «КОМІНБАНК» щодо дотримання Кодексу поведінки (етики) .....	26

## ПРЕАМБУЛА

Головним активом АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «КОМІНБАНК» є працівники.

Ми, працівники Банку, пам'ятаємо, що наші дії та вчинки сприймаються оточуючими як дії та вчинки Банку.

## РОЗДІЛ І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

### Стаття 1. Сфера дії Кодексу поведінки (етики) в АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ «КОМІНБАНК»

1.1. Кодекс поведінки (етики) в АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ «КОМІНБАНК» (далі - Кодекс) розроблено відповідно до загальноприйнятних принципів і правил поведінки, норм міжнародного права, рекомендацій Базельського комітету з банківського нагляду, чинного законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України (далі - НБУ).

1.2. Кодекс поведінки (етики) в АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ «КОМІНБАНК» - збірник основних морально-етичних і ділових норм та принципів, корпоративних цінностей та правил поведінки, якими керуються всі працівники АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «КОМІНБАНК» (далі - Банк).

1.3. Кодекс відображає організацію корпоративної культури та корпоративні цінності, визначає етичні та професійні стандарти ведення бізнесу та поведінки працівників, встановлює механізми і шляхи дотримання таких стандартів у Банку та спрямований на інформування працівників, Клієнтів, контрагентів та зацікавлених осіб про правила та цілі належної поведінки, корпоративні цінності та культуру управління ризиками.

1.4. Кодекс призначений для всіх керівників та працівників Банку незалежно від займаної посади. При цьому Банк сприяє і заохочує слідування партнерами, контрагентами і клієнтами прийнятим у Банку етичним стандартам. При залученні до співпраці з Банком третіх осіб працівники Банку, що забезпечують таке залучення, мають переконатися, що партнер чи контрагент має належну репутацію та розділяє етичні норми та стандарти, відображені в Кодексі.

1.5. Дотримання стандартів, викладених у 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 чинного законодавства. Первинне ознайомлення працівників **під підпис** відбувається до прийняття їх на роботу в Банк, у подальшому - не рідше одного разу на рік та при актуалізації Кодексу з оформленням зобов'язання (додаток до цього Кодексу).

1.6. Кодекс розроблено відповідно до вимог чинного законодавства України, нормативно-правових актів НБУ та внутрішніх нормативних документів Банку, зокрема:

- Законів України «Про банки і банківську діяльність», «Про акціонерні товариства», «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», «Про запобігання корупції», «Про санкції», «Про захист прав споживачів»;
- Положення про організацію системи управління ризиками в банках України та банківських групах, затвердженого постановою Правління НБУ від 11.06.2018 № 64, зі змінами;
- Положення про організацію системи внутрішнього контролю в банках України та банківських групах, затвердженого постановою Правління НБУ від 02.07.2019 №88;
- Методологічних рекомендацій щодо організації корпоративного управління в банках України, затверджених рішенням Правління НБУ від 03.12.2018 № 814-рш, зі змінами;
- Статуту АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «КОМІНБАНК»;
- Кодексу корпоративного управління АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «КОМІНБАНК»;
- інших актів чинного законодавства, нормативно-правових актів НБУ та внутрішніх нормативних документів Банку.

1.7. Поняття «працівник», що вживається у цьому Кодексі, включає керівників та інших працівників Банку. Поняття «керівник» вживається у значенні, що визначене Законом України «Про банки і банківську діяльність».

1.8. Кодекс не регламентує всі можливі ситуації, які можуть виникнути в процесі виконання працівниками своїх посадових обов'язків, але містить орієнтири, принципи та підходи, що мають використовуватися працівниками у своїй діяльності.

1.9. Текст Кодексу перебуває у постійному відкритому доступі для працівників Банку, а також для його ділових партнерів, та розміщується на загальнодоступному працівникам Банку диску Y та на веб-сайті Банку.

## **Стаття 2. Мета та завдання Кодексу**

2.1. Мета Кодексу - забезпечення усвідомлення працівниками Банку єдиних норм, принципів діяльності, етики поведінки, що спрямовані на підтримання бездоганного іміджу та бездоганної репутації, підвищення вартості, забезпечення фінансової стабільності та ефективності Банку та задоволення інтересів клієнтів Банку.

### **2.2. Завдання Кодексу:**

- 1) забезпечення розуміння працівниками Банку місії та мети Банку, корпоративних цінностей Банку, а також своєї ролі в реалізації місії Банку;
- 2) визначення та закріплення корпоративних цінностей Банку;
- 3) визначення єдиної корпоративної культури, заснованої на високих етичних стандартах, підтримання в колективі атмосфери довіри, взаємної поваги і порядності;
- 4) визначення основ взаємодії Банку з акціонерами, інвесторами, клієнтами, діловими партнерами, органами державної влади та регуляторами, конкурентами і працівниками Банку;
- 5) забезпечення усвідомлення працівниками Банку персональної відповідальності перед акціонерами, клієнтами, діловими партнерами Банку за дотримання корпоративних цінностей і вимог законодавства України, нормативно-правових актів НБУ, внутрішніх нормативних документів Банку та належне виконання своїх посадових обов'язків;
- 6) виявлення і запобігання потенційним ризикам, вирішення проблем, що мають етичні аспекти;
- 7) визначення прийнятної та неприйнятної поведінки працівників Банку;
- 8) підвищення і збереження довіри до Банку з боку ділового співтовариства, зміцнення репутації відкритого і чесного учасника ринку;
- 9) розвиток корпоративної культури та культури управління ризиками, підвищення корпоративної ідентичності;
- 10) забезпечення досягнення Банком цілей сталого розвитку із врахуванням принципів ESG<sup>1</sup>, які передбачають впровадження інструментів управління екологічними ризиками, врахування соціальної складової в діяльності Банку та розвиток практик корпоративного управління.

### **2.3. Кодекс впроваджує систему загальнообов'язкових норм поведінки, які забезпечують:**

- дотримання культури управління ризиками;
- запобігання використанню службового становища керівниками та іншими працівниками Банку, завданню шкоди майну Банку;
- недопущення порушення прав споживачів;
- виконання заборон щодо здійснення незаконної діяльності, використання службового становища керівниками та іншими працівниками Банку з метою отримання несправедливих персональних переваг або надання таких переваг третім особам;
- запобігання корупційним діям та хабарництву;
- гарантії рівності відносин між Банком та його клієнтами, працівниками, постачальниками та конкурентами;

<sup>1</sup> ESG (від англ. Environmental (екологія, довкілля), social (соціальна сфера), governance (корпоративне управління)) передбачає комплексні зусилля компаній для досягнення довгострокових цілей сталого розвитку.

- обмеження щодо дарування та отримання подарунків;
- виконання принципів оброблення, зберігання та розповсюдження конфіденційної та інсайдерської інформації.

2.4. З метою регламентації порядку здійснення операцій із пов'язаними з Банком особами, запобігання конфліктам інтересів, механізму конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку в Банку, організації системи інформаційної безпеки розроблені та затверджені:

- Політика запобігання конфліктам інтересів в АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ «КОМІНБАНК»;
- Політика інформаційної безпеки АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «КОМІНБАНК»;
- Політика управління інформаційною безпекою АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «КОМІНБАНК»;
- Положення про порядок здійснення операцій із пов'язаними з банком особами в АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ «КОМІНБАНК»;
- Порядок конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку в АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ «КОМІНБАНК»;
- Антикорупційна програма АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «КОМІНБАНК» та інші ВНД Банку.

## РОЗДІЛ II. МІСІЯ БАНКУ ТА КОРПОРАТИВНІ ЦІННОСТІ

### Стаття 3. Місія та стратегічна мета Банку

3.1. **Місія:** Ми - Банк з історією, який бездоганно працює зі складними фінансовими інструментами, щоб забезпечити клієнтам прості й комфортні персональні рішення.

3.2. **Стратегічна мета Банку:** продовжувати функціонувати як універсальний Банк, який у стрімкому сучасному світі є територією незмінної професійності та стабільності, що сповідує принципи сталого розвитку.

### Стаття 4. Наші цінності:

1. **ЧЕСНІСТЬ** - Банк цінує свою репутацію. Ми дотримуємось принципів чесності, взаємоповаги, політики максимальної відкритості та прозорості діяльності та будуємо свої стосунки з усіма зацікавленими сторонами на умовах рівноправності, відкритості, порядності.
2. **ЕФЕКТИВНІСТЬ** - наші рішення і дії націлені на результат. Ми ефективно використовуємо час для пошуку оптимальних рішень та розуміємо важливість часового ресурсу для своїх клієнтів та працівників.
3. **ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ** - ми несемо повну відповідальність за якість наданих послуг і дотримання усіх домовленостей; поважаємо та відповідаємо за тих, хто щодня робить Банк успішним, - за своїх людей. Працюємо етично і сприяємо економічному розвитку держави.
4. **КЛІЄНТООРІЄНТОВАНІСТЬ** - забезпечуємо клієнтський сервіс найвищого рівня через індивідуальний підхід з експертним і небайдужим розумінням як ринкової специфіки різних бізнесів, так і персональних цінностей, прагнемо інноваційного вдосконалення.
5. **ДОБРОТВОРЕННЯ** - прагнемо світлих трансформацій у суспільстві через системну благодійність і розвиток корпоративного волонтерства, культуру філантропії. Дбаємо про правдиве історичне знання і робимо свій внесок у його поширення.

Працівники Банку повинні поділяти корпоративні цінності та неухильно їх дотримуватися.

## РОЗДІЛ III. СТАНДАРТИ ПОВЕДІНКИ, ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПРАЦІВНИКІВ

### Стаття 5. Наші принципи

5.1. Банк дбає про власну репутацію, неухильно дотримується етичних принципів і завжди виконує прийняті на себе зобов'язання. Співпраця між колегами, клієнтами, партнерами та контрагентами будується на взаємоповазі та доброзичливості.

5.2. Банк несе відповідальність за результати своєї діяльності, за внутрішню робочу атмосферу та керується такими принципами:

- процеси та процедури Банку постійно вдосконалюються для досягнення максимальної ефективності. Банк заохочує ініціативи працівників та клієнтів, їхні зауваження та пропозиції, направлені на розвиток та вдосконалення процесів Банку, покращення продуктів, послуг і сервісу. Керівники вбачають перед собою амбіційні плани та докладають усіх зусиль для їх досягнення;
- усі продукти, послуги та операційні процеси розробляються Банком з огляду на потреби клієнта та передбачають простоту, зручність і доступність їх використання. При розробці продуктів враховуються не лише існуючі, а й потенційні потреби клієнтів для розвитку позитивного клієнтського досвіду обслуговування;
- в своїй щоденній діяльності працівники Банку виконують свої обов'язки професійно, добросовісно та з докладанням належних зусиль і старанності, запобігаючи будь-яким протиправним діям з боку третіх осіб стосовно Банку, його акціонерів, клієнтів, ділових партнерів і працівників;
- Банк у своїй діяльності дотримується принципу нульової толерантності до корупції в будь-яких формах і проявах та будь-якого свідомого порушення чинного законодавства;
- Банк забезпечує гарантії рівності між своїми клієнтами, працівниками, постачальниками та конкурентами;
- Банк здійснює свою діяльність з урахуванням досягнення цілей та принципів ESG, які передбачають впровадження інструментів управління екологічними ризиками, врахування соціальної складової в діяльності Банку та розвиток практик корпоративного управління.

## Стаття 6. Обов'язки кожного

6.1. **Власними діями та вчинками демонструвати** колегам та підлеглим приклад дотримання стандартів поведінки (етики), визначених цим Кодексом, прихильності до корпоративних цінностей Банку та створювати необхідну атмосферу для дотримання культури управління ризиками, словом та справою демонструвати, що свідоме викривлення інформації або неетична поведінка не залишаться без уваги, навіть якщо результат дій надав Банку певну перевагу чи користь.

6.2. **Створювати атмосферу прозорості й відповідальності**, в якій кожний працівник Банку активно реагує на вчинення дій, несумісних з цим Кодексом.

6.3. **Бути обізнаним**. Розуміти закони, нормативні акти та політики, стандарти й процедури Банку, що регулюють діяльність підрозділу і дотримуватися їх.

6.4. **Бути чесним**. Дотримуватися принципів справедливості, прозорості, розсудливості та благонадійності у веденні справ.

6.5. **Бути відповідальним**. Брати на себе відповідальність за свої рішення і дії і вимагати відповідальності від інших.

6.6. **Поважати інших**. Ставитися до інших з повагою і вживати негайних заходів, помітивши будь-яку неналежну поведінку щодо Клієнтів, колег чи третіх осіб.

6.7. **Виконувати свої функціональні обов'язки сумлінно**, відповідно до посадових інструкцій, норм та правил, встановлених Банком, ефективно використовувати ресурси Банку, робочий час, якісно виконуючи завдання.

6.8. **Дотримуватись** у своїй щоденній діяльності **вимог законодавства України, внутрішніх нормативних та розпорядчих документів Банку**, загальноприйнятих стандартів етики та поведінки.

6.9. **Не розголошувати інформацію з обмеженим доступом**, у тому числі конфіденційну, та інформацію, яка становить банківську та/або комерційну таємницю, дотримуватись встановлених процедур запобігання використанню такої інформації не за призначенням (при цьому передавання інформації третім особам здійснюється виключно на умовах та в порядку, встановленому чинним законодавством України).



6.10. **Інформувати Службу комплаєнс-контролю про порушення та конфлікти інтересів** у порядку, визначеному внутрішніми нормативними документами Банку з питань комплаєнс.

## Стаття 7. **Обов'язки керівників**

7.1. **Обов'язок дбайливого ставлення** - обов'язок керівників Банку приймати рішення та діяти в інтересах Банку на підставі вимог законодавства, положень Статуту Банку та інших внутрішніх нормативних документів Банку та всебічної оцінки наявної (наданої) інформації.

7.2. **Обов'язок лояльності** - обов'язок керівників Банку діяти добросовісно в інтересах Банку та Клієнтів (а не у власних інтересах, інтересах іншої особи або групи осіб зі шкодою для інтересів Банку).

7.3. **Мати бездоганну ділову репутацію.**

7.4. **Обов'язок дотримуватись принципу «tone at the top»** («тон згори») - обов'язок керівників Банку демонструвати відповідальне лідерство в дотриманні корпоративних цінностей Банку.

7.5. **Вимоги щодо громадянства** - керівники Банку не повинні мати громадянства (підданства) держави, що здійснює збройну агресію проти України.

7.6. Як зразок для наслідування керівник повинен:

- 1) **забезпечувати дотримання вимог.** Регулярно нагадувати підлеглим про важливість розуміння та дотримання Місії та цінностей, цього Кодексу, а також політик і процедур, що стосуються щоденних робочих обов'язків працівників;
- 2) **визначати очікування.** Забезпечувати розуміння працівниками того, що добросовісність завжди важливіша за результати комерційної діяльності. Розуміти ризики, пов'язані з роботою своїх підлеглих, і відігравати активну роль у забезпеченні якості їхньої роботи;
- 3) **заохочувати.** Заохочувати працівників висловлюватися та виносити на обговорення проблеми, особливо ті, що стосуються юридичних або етичних питань, а також сприяти формуванню робочої атмосфери, в якій при цьому можна почуватися комфортно;
- 4) **вміти вислухати.** Прислухатися до працівників, які повідомляють про проблеми, і ставитися до них серйозно;
- 5) **повідомляти про проблеми (ескалація).** Гарантувати належне вирішення всіх питань або їх негайну передачу на розгляд вищому керівництву відповідними каналами;
- 6) **вести просвітницьку роботу.** Підвищувати обізнаність про всі наявні ресурси щодо отримання консультацій і повідомлень про проблеми, зокрема про можливість конфіденційного чи анонімного повідомлення про неналежні дії чи конфлікти інтересів Службу комплаєнс-контролю;
- 7) **не застосовувати репресивних заходів.** Не практикувати й не допускати дій у відповідь у будь-якому вигляді, а також чітко доводити до відома працівників заборону щодо переслідування працівника на робочому місці чи поза ним, яка діє в Банку;
- 8) **визнавати заслуги підлеглих.** Відзначати працівників, які діють відповідно до наших цінностей, під час оцінювання їхньої роботи і призначення винагороди. При призначенні винагороди діяти прозоро та надавати пояснення працівнику про призначення.

## Стаття 8. **Основні права працівників Банку**

1. Отримувати доступ до ресурсів Банку, необхідних для виконання своїх обов'язків.
2. Взаємодіяти з уповноваженими підрозділами Банку для отримання необхідних рекомендацій та роз'яснень.
3. Пропонувати безпосередньому керівнику шляхи підвищення ефективності роботи та діяльності Банку.
4. Отримувати професійні та соціальні гарантії, передбачені чинним законодавством України, із врахуванням безпосередніми керівниками особистих обставин, що впливають на діяльність працівника.

## Стаття 9. Правила взаємодії працівників. Внутрішні та зовнішні комунікації

9.1. Важливими характеристиками працівника Банку є високий професійний та особистий потенціал, здатність ініціювати ефективні, своєчасні рішення та відповідально виконувати свою роботу, орієнтуючись на загальний результат, оперативність і точність виконання поставлених завдань у взаємодії із іншими працівниками Банку.

9.2. Під час своєї діяльності працівники Банку дотримуються таких **правил поведінки**:

- вчасно реагують на звернення колег;
- попереджають виникнення конфліктних ситуацій;
- забезпечують розвиток корпоративної культури Банку;
- цінують робочий час своїх колег та не запізнюються на роботу та спільні зустрічі;
- фіксують за допомогою перепустки своє переміщення у Банку;
- підтримують колег та допомагають їм у роботі.

9.3. З метою налагодження ефективних **внутрішніх комунікацій** працівники Банку:

- поведуть себе ввічливо та коректно, не використовуючи нецензурну лексику під час спілкування;
- у разі своєї відсутності на робочому місці більше одного дня - встановлюють автоматичну відповідь на вхідну пошту із зазначенням терміну відсутності та контактних даних працівника, який виконує обов'язки працівника. У разі відсутності на робочому місці більше, ніж 30 хв., - повідомляють безпосереднього керівника;
- якщо під час телефонного дзвінка чи електронного листа працівник не перебуває на своєму робочому місці, то він зобов'язаний якнайшвидше, але не пізніше 12:00 год. наступного робочого дня, перетелефонувати чи надати відповідь ініціатору звернення;
- уникають розповсюдження чуток, пліток та домислів, іншої непідтвердженої та недостовірної інформації;
- обговорюють проблемні ситуації із колегами, без залучення великої кількості працівників, що не мають відношення до такої ситуації;
- при здійсненні внутрішніх комунікацій із використанням систем дистанційної комунікації працівники забезпечують ідентифікацію своїх даних (ПІБ, посада, фото) в профілі користувача та використовують програмне забезпечення Банку для цих цілей.

9.4. З метою налагодження ефективних **зовнішніх комунікацій** працівники Банку:

- сприяють формуванню позитивного іміджу Банку під час взаємодії з клієнтами, партнерами, учасниками ринку фінансових послуг, у тому числі в соціальних мережах;
- у випадку виявлення в засобах масової інформації скарг або негативних відгуків від громадян щодо Банку, а також проявів розміщення недостовірної інформації, яка може негативно вплинути на імідж Банку, повідомляють про такі факти Службу комплаєнс-контролю та його керівників;
- проявляють стриманість у висловлюваннях щодо Банку, уникаючи участі в заходах, які можуть зашкодити його репутації, у тому числі у неробочий час;
- не надають особистих коментарів щодо діяльності Банку у публічних джерелах без наявності відповідних повноважень, здійснюючи публічні комунікації із обов'язковим погодженням із Департаментом маркетингу та комунікацій.

9.5. **З метою постійного вдосконалення своєї роботи** працівники Банку:

- постійно вдосконалюють свої знання та навички, сприяють в поширенні кращих практик своєї діяльності серед інших працівників;
- делегують повноваження своїм підлеглим, сприяючи їх професійному зростанню;
- сприяють розвитку гармонійних відносин і злагодженої співпраці з колегами з дотриманням загальноприйнятих принципів субординації. Прийняття рішення ескалюється на більш високий рівень, якщо працівник не може самостійно його вирішити в межах встановлених повноважень чи якщо прийняття такого рішення супроводжується суттєвими ризиками або невизначеністю;
- проходять всі навчальні програми, які запроваджує Банк;
- оформлюють документи із дотриманням визначених у Банку стандартів та вимог.

## Стаття 10. Правила взаємодії з клієнтами

10.1. Зручне та якісне обслуговування клієнтів є ключовим пріоритетом діяльності Банку. Працівники Банку спрямовують свої зусилля для забезпечення якісного задоволення потреб кожного клієнта.

10.2. Ключовими правилами обслуговування клієнтів є:

- **Індивідуальний підхід.** Працівники використовують індивідуальний підхід при обслуговуванні клієнтів, вивчаючи потреби та запити клієнтів з метою їх задоволення.
- **Повага та ввічливість.** Працівники поведуться коректно, ввічливо, приділяючи увагу дрібницям, виявляючи максимальну повагу до клієнта.
- **Конструктивність.** У разі виникнення спірних питань працівники докладають максимальних зусиль для швидкого врегулювання та взаємовигідного вирішення питання, що враховує інтереси Банку та потреби клієнта.
- **Якісний сервіс.** Працівники підтримують чистоту свого робочого місця та місця перебування клієнта, забезпечують високу якість клієнтського сервісу та дбайливо ставляться до розвитку позитивного клієнтського досвіду кожного клієнта, максимально спрощуючи обслуговування клієнтів, не нав'язуючи клієнту додаткових послуг як обов'язкової умови для його обслуговування.
- **Надійність та довіра.** Банк вчасно інформує клієнтів про зміни, що стосуються їх обслуговування, забезпечує безперебійне обслуговування та не вводить клієнтів в оману стосовно характеру цін та якості послуг. Довіра клієнта є цінним активом та складовою іміджу Банку, що сприяє його подальшому розвитку.

10.3. Працівники Банку при наданні клієнтам продуктів та послуг, в т.ч. при розробці нових сервісів, запровадженні нових продуктів, при розробці типових форм договорів тощо забезпечують дотримання та неухильне виконання встановлених чинним законодавством України, нормативно-правовими актами НБУ та внутрішніми нормативними документами Банку вимог щодо захисту прав споживачів та вживають всіх належних та необхідних дій та заходів з метою запобігання порушенню прав споживачів.

## Стаття 11. Правила зовнішніх взаємовідносин

11.1. Взаємовідносини Банку з акціонерами, клієнтами, діловими партнерами, конкурентами і представниками органів державної влади та місцевого самоврядування базуються на принципах добросовісності, чесності, професіоналізму, взаємної довіри і поваги, дотримання взаємних зобов'язань, розкритті інформації в обсягах, передбачених законодавством України, нормативно-правовими актами НБУ та внутрішніми документами Банку.

11.2. У взаємовідносинах з **акціонерами** працівники Банку роблять усе можливе для зміцнення довіри акціонерів, гарантування забезпечення їх законних прав та інтересів, забезпечення прозорості діяльності Банку та дотримання вимог законодавства України і найвищих стандартів корпоративного управління, нормативно-правових актів НБУ та внутрішніх документів Банку.

11.3. У взаємовідносинах з **конкурентами** Банк проводить лише чесну та сумлінну конкурентну політику, надаючи пріоритет переговорам та пошуку компромісу у разі виникнення розбіжностей чи спорів у конкурентній боротьбі та відмовляється від використання неконкурентної практики чи розповсюдження неправдивої інформації про конкурентів.

11.4. Взаємовідносини з **органами державної влади, органами виконавчої влади та місцевого самоврядування, у тому числі регуляторними та правоохоронними органами**, будуються на принципах відкритості, законності, професіоналізму та необхідності захисту інтересів Банку, його клієнтів, працівників та акціонерів. Банк визнає необхідність контролю за діяльністю учасників ринку фінансових послуг зі сторони контролюючих органів та готовий до конструктивної співпраці з ними в межах, встановлених законодавством України, нормативно-правовими актами НБУ та внутрішніми документами Банку. Працівники мають інформувати безпосереднього керівника, Службу комплаєнс-контролю та Департамент банківської безпеки про факт свого залучення до судового розгляду чи розслідування правоохоронних органів, що може негативно вплинути на репутацію працівника чи Банку в цілому, не пізніше наступного робочого дня з моменту виникнення такої події.

11.5. У відносинах із **засобами масової інформації (ЗМІ)** працівники Банку дотримуються принципу відкритості та прозорості. Комунікації повинні відбуватися із врахуванням

необхідності збереження та підтримання на високому рівні репутації Банку, його працівників та акціонерів. Працівники утримуються від дій і публічних суб'єктивних висловлювань, що можуть негативно вплинути на Банк, його акціонерів. Метою надання інформації в процесі взаємодії Банку зі ЗМІ є своєчасне забезпечення представників ЗМІ необхідним обсягом інформації для об'єктивного і достовірного висвітлення діяльності фінансової установи. Департамент маркетингу та 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.

Право надавати офіційну інформацію про Банк представникам ЗМІ надано лише працівникам Департаменту маркетингу та комунікацій. Кожен працівник Банку повинен розуміти, що будь-яка висловлена ним точка зору чи поширена інформація безпосередньо співставляється 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. Основним офіційним джерелом інформації про Банк є сайт [www.cib.com.ua](http://www.cib.com.ua).

У разі 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 Департаменту маркетингу та комунікацій. 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 Департаменту маркетингу та комунікацій та Службу комплаєнс-контролю.

11.6. Взаємовідносини з **політичними організаціями** відбуваються з урахуванням того, що Банк є політично нейтральною установою і не бере участі у діяльності політичних партій, а також не здійснює підтримку політичних партій чи політичних організацій. Працівники не мають права використовувати активи Банку для ведення політичної діяльності, здійснювати агітації в будь-якому вигляді в приміщеннях Банку на підтримку будь-якого кандидата чи політичної партії, а також розповсюджувати таку інформацію серед колег. Працівники поважають права своїх колег, як приватних осіб, та визнають за ними право висловлювати власну точку зору щодо громадсько-політичного життя країни та брати активну участь у політичних процесах у вільний від роботи час, не представляючи при цьому інтереси Банку. Використання імені Банку чи посилання на нього при цьому є неприпустимими.

11.7. **Дотримання законодавства.** Банк береже свою гідність та ділову репутацію, суворо дотримується норм та правил ділової етики.

У Банку **заборонено** будь-яку форму прямої або непрямой дискримінації за ознакою статі, расової, етнічної, національної приналежності або релігійних переконань тощо.

Шахрайство та будь-яка поведінка, яка вводить в оману, заборонені. 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 їх стандарти та якість, ціна, доходність, вартість, переваги, наявність винятків тощо.

Банк не здійснює незаконні операції в будь-якій формі, не використовує неетичні та несправедливі способи впливу на партнерів, конкурентів або клієнтів, так само як не погрожує їх використанням. Банк зобов'язується дотримуватися законодавства щодо боротьби з легалізацією доходів, отриманих незаконним шляхом. Банк здійснює бізнес із тими клієнтами та діловими партнерами, які мають бездоганну репутацію та займаються законною діяльністю, чії фінансові доходи походять із законних джерел.

## **Стаття 12. Внутрішні взаємовідносини**

12.1. Банк цінує своїх працівників: саме їхня ефективна діяльність є запорукою успішної діяльності Банку, та очікує від них високих стандартів ділової поведінки та професійних досягнень.

12.2. Банк поважає особисту свободу, права та гідність людини, ставиться до працівників із довірою та надає кожному рівні можливості. Банк не допускає проявів жодної форми дискримінації або утиску на робочому місці, зокрема, при прийомі на роботу, оплаті праці, просуванні по службі, та проявів поведінки, яка виглядає як образлива та неприпустима.

12.3. Працівники Банку пам'ятають, що вони всі є частиною одного Банку, і для досягнення ефективної роботи кожного з них та Банку в цілому повинні надавати один одному підтримку порадою та діями. На своєму робочому місці працівники використовують свої здібності та професійні вміння для досягнення кінцевого результату в термін, визначений керівником. Банк цінує командну роботу, де чують та враховують кожен голос.

12.4. При виконанні своїх обов'язків працівники приділяють увагу можливим ризикам, які можуть завдати збитків Банку, та інформують безпосереднього керівника і профільні підрозділи Банку про їх наявність.

12.5. Працівники спілкуються відкрито, чітко висловлюючи власні думки, заохочують будь-який зворотний зв'язок, який є вагомим для роботи. Кожен працівник може звернутися з пропозицією щодо поліпшення діяльності до будь-якого топ-менеджера Банку, включно до рівня Голови Правління та Голови Наглядової ради.

12.6. В Банку відсутній поділ працівників на «нових» та «старих», «колишніх» та «теперішніх». Кожний працівник Банку є членом команди, який робить або вже зробив свій вагомий внесок у створення надійного сучасного Банку.

12.7. Працівники несуть відповідальність за ефективність своєї роботи та досягнення результатів, не перекладаючи провину на колег, керівника чи підлеглих. Кожна проблема відкрито обговорюється з колегами, керівником та підлеглими, в результаті чого формуються шляхи її вирішення. Працівники завжди виконують свої зобов'язання перед колегами, Банк, в свою чергу, завжди виконує свої зобов'язання перед працівниками.

12.8. У Банку неприпустима спільна робота осіб, які є близькими родичами або свояками (батьки, подружжя, брати, сестри, діти, а також батьки, сестри та діти подружжя), якщо при виконанні трудових обов'язків вони безпосередньо підпорядковані або підконтрольні один одному.

12.9. Банк залучає, стимулює та утримує в Банку компетентних, лояльних працівників шляхом мотивації та належної оплати праці. У випадку отримання пропозиції та прийняття рішення про зміну роботи працівники негайно повідомляють про це безпосереднього керівника.

12.10. Працівники не допускають виникнення ситуацій, які можуть спричинити завдання шкоди діловій репутації, іншим нематеріальним чи матеріальним інтересам Банку.

12.11. Працівники дотримуються трудової дисципліни. У випадках, коли обставини можуть призвести до її порушення, працівники повідомляють про це безпосередньому керівникові або Службу комплаєнс-контролю, але намагаються звести до мінімуму виникнення таких обставин та їх наслідки.

12.12. Працівники утримуються від вживання алкогольних напоїв і наркотичних препаратів та перебування в стані алкогольного або наркотичного сп'яніння на території Банку.

12.13. Працівники Банку усіляко сприяють забезпеченню всебічної безпеки Банку, його персоналу, об'єктів та матеріальних цінностей, неухильно виконуючи всі вимоги керівництва Банку та внутрішніх нормативних документів щодо забезпечення комплексної безпеки Банку. Інформують підрозділи безпеки, в межах своїх 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.

## **РОЗДІЛ IV. НОРМИ ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ**

### **Стаття 13. Норми поведінки працівників Банку**

13.1. Дотримуватися вимог чинного законодавства України та внутрішніх нормативних документів Банку. Якщо Працівник помітив будь-який випадок порушення вимог законодавства, або його просять зробити вчинок, який, на його погляд, може призвести до порушення, працівнику необхідно негайно повідомити про це свого безпосереднього керівника або Службу комплаєнс-контролю.

- 13.2. Ознайомитися під підпис з положеннями Кодексу та керуватися ними в щоденній роботі, уникати неналежної поведінки.
- 13.3. Неухильно дотримуватись загально визнаних етичних норм поведінки, етикету ділового спілкування у щоденній співпраці з клієнтами, партнерами, колегами та керівництвом.
- 13.4. Будувати ефективну співпрацю: підтримувати толерантні та коректні відносини з колегами, дотримуватися принципу субординації, обмінюватися досвідом та інформацією, будувати командну роботу; з повагою ставитися до колег по роботі, надавати підтримку новим працівникам, у т.ч. з етичних норм.
- 13.5. Удосконалювати професійні знання та вміння, самостійно ознайомлюватися з нормами цього Кодексу.
- 13.6. Знати, дотримуватися і застосовувати в своїй діяльності вимоги внутрішніх нормативних документів Банку. Працівник, безумовно, може не пам'ятати напам'ять вимоги всіх внутрішніх нормативних документів Банку, але повинен розуміти закладені в документи принципи і знати, з яким документом потрібно зверитися у разі потреби.
- 13.7. Виконувати посадові обов'язки, рішення та доручення керівництва Банку професійно, добросовісно та з докладанням належних зусиль і старанності, прагнути до пошуку оптимального рішення, нести відповідальність за результат своєї роботи.
- 13.8. Аналізувати виконувані функції та операції відповідно до прийнятих у Банку внутрішніх документів щодо управління ризиками та в межах визначеної схильності до ризиків та лімітів ризику Банку.
- 13.9. Визнавати свої помилки при виконанні службових обов'язків, повідомляти про них керівникам і колегам з метою мінімізації можливих негативних наслідків.
- 13.10. Утримуватися від виконання рішень чи доручень керівництва, якщо вони суперечать вимогам законодавства чи внутрішнім нормативним документам Банку, та повідомляти про такі випадки Службу комплаєнс-контролю згідно з Політикою запобігання конфліктам інтересів АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «КОМІНБАНК», Порядком конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку в АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ «КОМІНБАНК».
- 13.11. Не здійснювати діяльність, що порушує моральні і правові норми та може завдати шкоди репутації та інтересам Банку, Клієнта, ділових партнерів.
- 13.12. Звертатися за допомогою до свого безпосереднього керівника або до Служби комплаєнс-контролю у разі виникнення питань із застосування норм Кодексу або сумнівів щодо дотримання етичних принципів.
- 13.13. негайно повідомляти про будь-які можливі ризики для Банку безпосереднього керівника та Службу комплаєнс-контролю.
- 13.14. Сприяття внутрішнім або зовнішнім службовим перевіркам, 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 службової перевірки.
- 13.15. Кожний працівник Банку відповідає не тільки за власний результат, а й за результат Банку в цілому. Задля досягнення командного результату ми не тільки якісно виконуємо свою роботу, а й сприяємо колегам у досягненні їхнього результату, обмінюємось корисною для роботи інформацією і просто підтримуємо колег.
- 13.16. Завжди дотримуватися регламентів та інструкцій, а також термінів виконання робіт. Якщо терміни виконання робіт змінюються, ми узгоджуємо це з колегами, з якими співпрацюємо у відповідному проекті.

#### **Стаття 14. Корпоративний стиль**

- 14.1. Корпоративний стиль підкреслює ідентичність Банку, його корпоративну культуру.
- 14.2. Ділова друкована, сувенірна та рекламна продукція виконуються в єдиному стилі з використанням офіційної символіки Банку, кольорової гами, стилю написання та пропорцій, визначених внутрішніми нормативними документами Банку та з урахуванням вимог законодавства України та нормативно-правових актів НБУ.

14.3. Працівники забезпечують свій охайний зовнішній вигляд відповідно до внутрішніх стандартів, прийнятих в Банку. Керівники всіх рівнів повинні демонструвати своїм підлеглим приклад ділового стилю і зовнішнього вигляду, прийнятого в Банку.

14.4. Діловий стиль, серед іншого, передбачає: для працівників бек-офісу рекомендоване дотримання загальноприйнятих норм бізнес-етикету в одязі з наданням переваги діловому стилю. У передвихідний день (п'ятниця) допускається вільний стиль в одязі (BUSINESS CASUAL (джинси, светри, пуловери, теніски, футболки, спортивне взуття)), але за умови, що в цей день відсутні ділові зустрічі з клієнтами чи партнерами Банку. Працівники фронт-офісу повинні завжди мати бездоганний зовнішній вигляд, необхідний для належного обслуговування клієнтів, неухильно дотримуючись ділового стилю одягу.

14.5. Банком розроблені та затверджені вимоги та стандарти обслуговування клієнтів, які регламентують загальні вимоги до стандартів корпоративного ділового етикету/стилю (одягу).

14.6. У Банку не підтримується перебування працівників на роботі у надто відвертому чи яскравому одязі, що не сумісний зі створенням ділової атмосфери.

## Стаття 15. Комунікації

15.1. Телефонном:

- 1) при спілкуванні по телефону кожний працівник пам'ятає, що він/вона є «візитною картою» Банку, відповідальним носієм його іміджу, корпоративних цінностей та культури. Основною метою телефонного спілкування є конструктивна співпраця;
- 2) в приміщенні Банку (офіс, відділення) мобільні телефони працівників повинні бути включені в режимі «вібро» без звуку;
- 3) працівники відповідають 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 при наявності пропущених дзвінків, а на початку телефонної розмови представляємось і називаємо свій підрозділ;
- 4) працівники не використовують робочий телефон для вирішення особистих питань.

15.2. Електронною поштою:

- 1) загальну розсилку електронних листів у Банку здійснюють працівники Банку відповідно до функціональних обов'язків, визначених посадовими інструкціями, положеннями про структурний підрозділ та іншими внутрішніми нормативними документами Банку;
- 2) працівники не використовують електронну пошту для розсилки рекламних оголошень, розважальної та іншої інформації, що не стосується робочого процесу;
- 3) під час листування засобами корпоративної електронної пошти ми використовуємо підпис встановленого зразка із зазначенням прізвища та імені, посади та підрозділу, контактних даних;
- 4) працівники відповідають на електронний лист у строки, визначені внутрішніми нормативними документами Банку, що регламентують питання діловодства та розгляду звернень.

## Стаття 16. Поведінка у соціальних мережах

16.1. Соціальні мережі допомагають нам налагоджувати мережу контактів та спілкуватися щоденно з нашим соціальним оточенням, обмінюючись думками та ідеями щодо питань, які становлять спільний інтерес. Наша індивідуальна діяльність в Інтернеті, навіть якщо це видається особистою справою, також може вплинути на наше ділове життя і, зрештою, на Банк - особливо, коли в нашому профілі зазначається місце нашої роботи та посади. З метою захисту нашого приватного та ділового життя також доцільно врахувати, що все, що розміщено в Інтернеті, залишається у постійному файлі, який може бути відтворений без будь-яких обмежень.

16.2. З метою захисту нашої особистої репутації та іміджу, а також ділової репутації Банку, нижче наводимо деякі рекомендації, яких нам слід дотримуватись, коли ми спілкуємося в соціальних мережах:

- 1) кожна соціальна мережа працює як веб-сайт, тому й піддається таким самим ризикам, що і будь-який веб-сайт. Таким чином, ми не довіряємо запрошенню першого ліпшого інтернет-додатка. Ми повинні уважно переглядати електронні листи, які пропонують нам увійти на будь-який носій (це може бути фішинг-пошта), мати активне антивірусне програмне забезпечення і взяти за правило - бути дуже обережними;
- 2) ми поінформовані про правила та стиль, визначені власником сайту (Facebook, блог, форум тощо), та переконуємось, що ми їх поважаємо та дотримуємось. Доброю практикою є посилання на коментарі та публікації, зроблені іншими користувачами, щоб зрозуміти «неписані правила» сайту, перш ніж ми спробуємо висловити свої власні погляди та думки;
- 3) ми уважно читаємо правила та параметри конфіденційності, що надаються кожною соціальною мережею. Ці параметри значною мірою визначають «ступінь впливу» інших користувачів;
- 4) ми поважаємо інтелектуальну власність та авторські права кожного користувача. Коли ми відтворюємо/поширюємо новини або коментарі, написані іншою особою чи організацією, ми завжди згадуємо наше джерело;
- 5) ми також обережні з використанням мультимедійних матеріалів, які ми використовуємо (фотографії, відео тощо). Не дозволяється транслювати такий матеріал з робочого місця. Перш ніж завантажувати фото чи відео, ми повинні розглянути, як воно буде відобразитись для тих, кому дозволено його переглядати, особливо якщо вміст несумісний з нашою професійною діяльністю;
- 6) користування соціальними мережами - наш особистий вибір, тому ми уникаємо будь-яких усних чи візуальних посилань на Банк, особливо щодо його операцій та репутації. Якщо будь-який блогер або користувач соціальних мереж протистоїть Банку, ми не вступаємо в суперечки з ним ні з використанням свого імені, ні прикриваючись псевдонімом. Ми негайно повідомляємо Департамент маркетингу та комунікацій та Службу комплаєнс-контролю для належного реагування на ситуацію у разі негативних та/або недостовірних повідомлень про Банк та/або його діяльність;
- 7) ми ніколи не забуваємо, що ми, як працівники Банку, є послами його репутації та впливаємо на думки інвесторів та клієнтів Банку, а також на громадську думку в цілому. Тому ми повинні бути особливо обережними щодо вмісту, яким ми ділимося, якщо він пов'язаний з нашою професійною діяльністю, і уникати висловлювань своїх поглядів щодо Банку;
- 8) ми ніколи не коментуємо конкурентів, оскільки, навіть якщо коментар висловлюється як особиста думка, це створює ризики для репутації Банку та порушує його професійні стосунки;
- 9) **само собою зрозуміло, що ми утримуємось від будь-яких наклепницьких повідомлень про Банк;**
- 10) **ми ніколи не використовуємо логотип Банку в особистому спілкуванні;**
- 11) **ми зберігаємо конфіденційність щодо банківських операцій, а також особистих даних клієнтів та працівників Банку;**
- 12) ми ніколи не публікуємо конфіденційну інформацію або новини, які ще офіційно не опубліковані Банком (на сайті Банку, на його сторінках в соціальних мережах, а також в аккаунтах/сторінках в соціальних мережах членів Правління Банку щодо діяльності профільних підконтрольних їм підрозділів). Наприклад, ми ніколи не надаємо інформацію про будь-які проекти Банку на нашій сторінці в соціальних мережах, якщо таку інформацію ще не було офіційно опубліковано Банком;
- 13) ми, як користувачі, також можемо поширювати, коментувати повідомлення (новини), розміщені відповідними підрозділами Банку як офіційна комунікація: на сайті, Фейсбук та Лінкедін-сторінках Банку, аккаунтах в соціальних мережах Голови Правління та членів Правління. При цьому ми пам'ятаємо, що несемо особисту відповідальність за опубліковані матеріали, відгуки чи коментарі;
- 14) ми пам'ятаємо, що опублікована від нашого імені інформація може бути розцінена як експертна оцінка певних дій чи ситуацій з боку Банку, тому маємо уникати будь-яких категоричних заяв, крім тих, що прямо відповідають місії, меті та корпоративним цінностям Банку;



- 15) ми не просуваємо нашу особисту зовнішню діяльність через електронні канали продажів Банку. Крім того, якщо ми виявимо, що будь-яка третя сторона намагається здійснювати будь-яку свою торговельну діяльність через електронні канали продажів Банку, ми негайно повідомляємо про це Департамент маркетингу та комунікацій для відповідного реагування;
- 16) ми ніколи не розміщуємо фото чи відео в непристойному вигляді (в одягу з провокативними зображеннями, надписами з ненормативною лексикою, зображеннями сексуального характеру тощо), особливо, якщо в особистому профілі вказано, що ми працюємо в АТ «КОМІНБАНК».

## РОЗДІЛ V. КУЛЬТУРА УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ

**Стаття 17.** Культура управління ризиками є складовою внутрішньобанківської системи управління ризиками та передбачає, що кожний працівник Банку дотримується визначених Банком принципів, правил, норм Банку, спрямованих на проінформованість усіх працівників Банку щодо прийняття ризиків та управління ризиками.

17.1. З метою дотримання вимог щодо управління ризиками Банк чітко визначає обов'язки, повноваження та відповідальність кожного працівника щодо управління ризиками у їхніх посадових інструкціях, положеннях про структурні підрозділи та внутрішніх нормативних документах Банку, що регламентують банківські процеси.

17.2. Для розвитку культури управління ризиками працівники Банку повинні:

- 1) знати та дотримуватись процедур управління ризиками, беручи участь у навчаннях з питань управління ризиками та комплаєнс;
- 2) виявляти ризики під час своєї діяльності та інформувати про них підрозділи з управління ризиками та Службу комплаєнс-контролю;
- 3) уникати порушень, конфлікту інтересів чи випадків неприйнятної поведінки, що можуть, зокрема, призвести до фінансових чи репутаційних втрат Банку.

17.3. Керівники Банку та керівники підрозділів Банку забезпечують:

- 1) ознайомлення працівників із їх функціональними обов'язками та вимогами внутрішніх документів Банку;
- 2) виявлення ризиків, що супроводжують діяльність підрозділу, та подальше поточне управління такими ризиками;
- 3) контроль за виконанням цілей, поставлених перед ними та підпорядкованими підрозділами;
- 4) поточний моніторинг ефективності внутрішніх контрольних процедур, що здійснюються структурним підрозділом відповідно до Політики системи внутрішнього контролю в АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ «КОМІНБАНК» та Процедури здійснення моніторингу ефективності системи внутрішнього контролю в АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ «КОМІНБАНК».

17.4. Працівники персонально відповідають за виявлення та врегулювання випадків неприйнятної поведінки чи порушень, дотримання вимог законодавства, нормативно-правових актів НБУ та внутрішніх документів Банку, забезпечують функціонування Банку в межах визначеної схильності до ризиків і лімітів ризику.

17.5. Правління Банку забезпечує виконання завдань, рішень Наглядової ради Банку щодо впровадження системи управління ризиками, включаючи культуру управління ризиками.

17.6. Наглядова рада Банку відповідає за підтримання у Банку високої культури управління ризиками та спільно з Правлінням Банку з метою дотримання як керівниками Банку, так і іншими працівниками Банку культури управління ризиками, створюють необхідну атмосферу щодо:

- забезпечення розуміння як керівниками Банку, так і іншими працівниками Банку їх ролі під час управління ризиками з метою досягнення цілей діяльності Банку, а також відповідальності за порушення встановленого рівня ризик-апетиту та лімітів ризику;
- просування обізнаності щодо ризиків шляхом забезпечення систематичного інформування всіх підрозділів Банку про Стратегію, Політику, процедури з управління ризиками та заохочення до вільного обміну інформацією і критичної оцінки прийняття ризиків Банком;

- отримання підтверджень, що керівники та інші працівники Банку проінформовані про дисциплінарні санкції або інші дії, які застосовуватимуться до них у разі неприйнятної поведінки/порушення в діяльності Банку;
- визначення та дотримання корпоративних цінностей, а також здійснення нагляду за дотриманням таких цінностей.

17.7. Підрозділи з управління ризиками, Служба комплаєнс-контролю забезпечують інформування працівників Банку щодо процедур прийняття та управління ризиками, зокрема за допомогою проведення регулярного (не рідше одного разу на рік для працівників Банку та під час прийняття на роботу нових працівників) навчання працівників Банку з питань культури управління ризиками, Служба комплаєнс-контролю - щодо дотримання вимог цього Кодексу, Офіс фінансового моніторингу та валютного нагляду в частині ознайомлення та проведення навчання з реалізації культури з питань ПВК/ФТ у процесах реалізації процедур ПВК/ФТ Банку. Наглядова рада Банку має право одержувати звіти, повідомлення та висновки від Начальника Служби комплаєнс-контролю (ССО) щодо культури управління ризиками в Банку, допущених Банком порушень, інших питань, необхідних для виконання своїх функцій.

## РОЗДІЛ VI. ДОТРИМАННЯ КОМПЛАЄНС ТА ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЯМ

**Стаття 18.** Впроваджена у Банку система корпоративного управління сприяє в досягненні цілей сталого розвитку Банку. Система внутрішнього контролю, зокрема розвинені інструменти ризик-менеджменту та комплаєнс, сприяють керівництву Банку приймати зважені та прозорі управлінські рішення.

18.1. Система комплаєнс-контролю в Банку має на меті дотримання усіма працівниками вимог щодо прийнятної (належної) поведінки, що передбачає безумовне дотримання вимог законодавства України, регуляторних вимог, ринкових стандартів, нормативно-правових актів НБУ, внутрішніх документів Банку, зокрема цього Кодексу та Політики управління комплаєнс-ризиком АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «КОМІНБАНК».

18.2. Працівники Банку з метою забезпечення відповідності діяльності політикам з комплаєнс-контролю повинні:

- 1) уникати порушень в своїй діяльності;
- 2) дотримуватись вимог цього Кодексу;
- 3) діяти прозоро, захищаючи інтереси Банку та його клієнтів;
- 4) консультувати клієнтів лише з питань, що відносяться до їх компетенції;
- 5) не використовувати свої професійні повноваження для досягнення особистих цілей;
- 6) не розкривати конфіденційну інформацію стороннім особам.

### **Стаття 19. Неприйнятна поведінка**

Працівники зобов'язані запобігати неприйнятній поведінці, що супроводжується порушенням вимог законодавства України, нормативно-правових актів НБУ, регуляторних вимог, ринкових стандартів, внутрішніх документів Банку та норм, зокрема визначених цим Кодексом.

19.1. Неприйнятна поведінка працівників, зокрема, включає:

- 1) подання недостовірної фінансової, статистичної та управлінської звітності;
- 2) злочини у сфері службової діяльності (посадові злочини);
- 3) злочини у сфері господарської діяльності (економічні злочини/шахрайство);
- 4) порушення санкцій;
- 5) легалізацію (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення;
- 6) неконкурентну практику;
- 7) надання неправомірних послуг чи консультацій клієнтам та контрагентам;
- 8) хабарництво, корупцію;
- 9) порушення прав споживачів;
- 10) завдання шкоди майну Банку;
- 11) порушення вимог законодавства України, нормативно-правових актів НБУ чи внутрішніх документів Банку;
- 12) мобінг на роботі, або ж цькування працівника з боку його колег, підлеглих або керівництва, що вчиняється з метою приниження його гідності;

- 13) інші дії чи бездіяльність працівника, незаконну діяльність, наслідком яких є/можуть бути фінансові, репутаційні чи інші втрати Банку.

19.2. Працівники Банку, у тому числі керівники Банку, відповідають за неприйнятну поведінку відповідно до вимог законодавства України, нормативно-правових актів НБУ та внутрішніх нормативних документів Банку, з урахуванням вимог цього Кодексу, та з метою попередження випадків неприйнятної поведінки забезпечують:

- **уникнення подання недостовірної звітності**, забезпечуючи належний внутрішній контроль за процесом формування, аналізу та надання звітності, у тому числі із використанням подвійного контролю відповідно до вимог внутрішніх документів Банку;
- **попередження посадових та економічних злочинів (шахрайства)**. Для цього здійснюються профілактичні заходи щодо попередження злочинів та інформування працівників про недопустимість будь-яких зловживань. Усі події, що можуть свідчити про шахрайські дії (внутрішнє та зовнішнє шахрайство), належним чином вивчаються уповноваженими підрозділами Банку;
- **дотримання санкційних обмежень**, зокрема через **автоматизацію** виявлення збігів із санкційними списками та додаткового контролю уповноважених підрозділів за дотриманням встановлених санкційних обмежень;
- **запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом**, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення через впровадження ризик-орієнтованих підходів при обслуговуванні клієнтів, дотримання політики «Знай Свого Клієнта» та участі всіх працівників Банку (у межах їхньої компетенції) у виявленні підозрілих та ризикованих фінансових операцій та встановлення заборони щодо їх залучення до незаконної діяльності;
- **уникнення неконкурентної практики** через дотримання вимог та обмежень щодо дотримання конкуренції, визначених законодавством України та цим Кодексом, що дозволяє Банку зберегти свою репутацію як провідної фінансової установи;
- **дотримання заборон щодо 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 через контроль за неприпустимістю таких випадків керівниками Банку;
- **запобігання корупційним порушенням** через розробку, ознайомлення та дотримання заборон і обмежень, визначених Антикорупційною програмою АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «КОМІНБАНК»;
- **захист прав споживачів фінансових послуг** через контроль за дотриманням вимог чинного законодавства України та нормативно-правових актів НБУ, які регламентують дане питання, своєчасного реагування на зауваження, скарги і претензії клієнтів/звернення НБУ та вжиття інших заходів, визначених цим Кодексом;
- **запобігання мобінгу, або цькуванню, в Банку** через формування в Банку здорової організаційної культури, підтримання керівниками всіх рівнів здорового соціально-психологічного клімату у колективі, сприяння розвитку у керівників управлінських навичок, створення механізмів отримання зворотного зв'язку від працівників, чіткого формулювання службових обов'язків і точного позначення меж індивідуальної відповідальності кожного працівника, забезпечення чіткого і раціонального розподілу функцій між різними структурними підрозділами, виключення дублювання поставлених перед ними завдань, формування зрозумілої системи кадрового просування (кар'єрного зростання), забезпечення відкритості інформаційних потоків в Банку та створення прозорого механізму прийняття управлінських рішень, виключення можливості родинних або інтимних зв'язків між керівництвом і підлеглими, сповідування нульової толерантності щодо пліток і будь-яких інтриг на роботі;
- **запобігання завданню шкоди майну Банку** через дбайливе ставлення до майна та ресурсів Банку, зменшення екологічних ризиків Банку, недопущення неефективних та надмірних витрат, дотримання правил та інструкцій з техніки безпеки, уникнення використання засобів оргтехніки, зв'язку, інформаційних та мережевих ресурсів Банку в особистих цілях, встановлення заборони палити на території Банку у не відведених для цього місцях та вживати алкогольні напої в робочий час на території Банку. Категорично заборонено вживати наркотичні засоби.

19.3. У разі загрози завданню шкоди майну Банку керівники Банку та його працівники здійснюють наступні дії:

- забезпечують ознайомлення працівників із правилами, що мінімізують ризики завдання ймовірної майнової шкоди Банку;
- визначають ймовірність ризику виникнення загрози, що може спричинити майнову шкоду Банку;
- у разі неможливості уникнення майнової шкоди здійснюють заходи щодо обмеження її розміру та ймовірних негативних наслідків для Банку;
- забезпечують проведення заходів (зустрічей, нарад, засідань) для оперативного вирішення проблемних питань;
- у разі потреби - залучають зовнішні організації для вирішення проблемних питань/мінімізації негативних наслідків та інформують органи державної влади/регулятора/інші організації про події, що можуть призвести до значної майнової шкоди;
- забезпечують належне фіксування інформації про завдану шкоду та юридичне супроводження процедур її відшкодування. Працівникам заборонено виносити за межі території Банку майно, яким володіє Банк, орендує його чи використовує його для забезпечення діяльності Банку без отримання спеціального дозволу на такі дії.

19.4. Координація заходів Банку з питань комплаєнс здійснюється Службою комплаєнс-контролю, яка забезпечує систематичне ознайомлення працівників Банку із недопустимістю неприйнятної діяльності та відповідальністю працівників за такі дії, забезпечує наявність інструментів внутрішнього контролю.

19.5. Корпоративні цінності Банку визначають критичну важливість вчасного, відвертого обговорення неприйнятної поведінки або інших порушень у Банку та їх ескалації. Працівники Банку інформують Службу комплаєнс-контролю (у тому числі конфіденційно чи анонімно) про факти неприйнятної поведінки чи порушення відповідно до вимог Порядку конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «КОМІНБАНК». Працівники Банку повинні інформувати Службу комплаєнс-контролю про:

- неналежні дії працівників та порушення в діяльності Банку;
- конфлікти інтересів (в тому числі спільну роботу близьких осіб чи зовнішню діяльність, отримані від клієнтів цінні подарунки чи запрошення);
- виявлені репутаційні та комплаєнс-ризики Банку;
- виявлені вразливості та недоліки системи внутрішнього контролю.

19.6. Банк зацікавлений в отриманні неупередженої і змістовної інформації, що допоможе покращити ефективність його діяльності та забезпечити розгляд і своєчасне реагування на будь-які зауваження, скарги та претензії на адресу Банку з боку клієнтів, ділових партнерів чи інших зацікавлених осіб, які отримуються з різних джерел, зокрема від Контакт-центру, та повідомлень, наданих за допомогою веб-сайту.

**Стаття 20.** Банк гарантує **дотримання прав споживачів**, передбачених Конституцією України, Законами України «Про захист прав споживачів», «Про банки і банківську діяльність», «Про споживче кредитування», «Про фінансові послуги та фінансові компанії», «Про захист персональних даних», «Про рекламу», Положенням про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг, затвердженим постановою Правління НБУ від 28.11.2019 № 141 та іншими законодавчими актами України та нормативно-правовими актами НБУ. Банк не займається нечесною підприємницькою практикою та недобросовісною рекламою. Його діяльність відповідає правилам та іншим чесним звичаям, що не впливають на поведінку споживача при виборі та отриманні банківських та інших фінансових послуг. Банк не надає платних послуг клієнтам, не обумовлених умовами договорів, публічними правилами та тарифами Банку, без згоди клієнта.

20.1. Банк з метою **запобігання порушенню прав споживачів** у своїй діяльності застосовує всі необхідні заходи, зокрема:

- розкриття клієнтам визначеної законодавством України та нормативно-правовими актами НБУ інформації про умови та порядок його діяльності, що розміщується у місці надання послуг клієнтам та/або на власному веб-сайті Банку;

- забезпечення відповідального та справедливого ставлення до всіх категорій споживачів фінансових послуг;
- розкриття клієнтам повної, точної та достовірної інформації, необхідної їм для отримання фінансових послуг, у порядку, спосіб та на умовах, визначених чинним законодавством України та нормативно-правовими актами НБУ;
- встановлення заборони нав'язування клієнтам додаткових фінансових послуг як обов'язкової умови для їх обслуговування;
- забезпечення відповідальної ділової поведінки працівників Банку, які контактують зі споживачами послуг Банку;
- забезпечення захисту коштів та інших активів споживачів фінансових послуг від шахрайства та зловживань;
- забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»;
- забезпечення чесної конкуренції у сфері надання фінансових послуг;
- підвищення кваліфікації працівників Банку, які працюють з клієнтами.

20.2. Банк забезпечує кваліфікований, неупереджений, об'єктивний та своєчасний розгляд звернень юридичних та фізичних осіб відповідно до Закону України «Про звернення громадян», інших законодавчих актів України та відповідно до внутрішніх нормативних документів Банку, які регламентують порядок розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів Банку.

### Стаття 21. Забезпечення конфіденційності

Оброблення, зберігання та розповсюдження конфіденційної та інсайдерської інформації здійснюється у Банку із дотриманням таких основних принципів:

- **обмеженості** - доступ до конфіденційної та інсайдерської інформації надається працівникам лише у разі необхідності, в мінімально необхідному обсязі, що дозволяє виконувати їм свої функціональні обов'язки;
- **регламентованості** - порядок оброблення, зберігання та розповсюдження конфіденційної та інсайдерської інформації чітко регламентований внутрішніми нормативними документами Банку. Уся конфіденційна та інсайдерська інформація класифікована у Банку із визначенням вимог щодо її розкриття;
- **законності** - конфіденційна чи інсайдерська інформація може розкриватись Банком лише з урахуванням вимог та обмежень, визначених чинним законодавством України;
- **принципу «чистого стола»**. При короткочасній відсутності на робочому місці документи, що містять конфіденційну та/або інсайдерську інформацію, заборонено залишати без нагляду на робочому столі. Після закінчення роботи з документами та/або протягом тривалої відсутності на робочому місці (відпустки, відрядження, хвороба), документи, що містять конфіденційну та/або інсайдерську інформацію, повинні зберігатися в зачиненому сейфі, шафі, шухляді;
- **принципу «заборонено все, що явно не дозволено»**, який передбачає, що якщо певні вимоги щодо роботи з конфіденційною та/або інсайдерською інформацією не регламентовані, то будь-які дії щодо роботи з такою інформацією заборонені до моменту погодження з Управлінням інформаційної безпеки та безперервної діяльності Банку.

### Стаття 22. Запобігання конфліктам інтересів

22.1. Працівники Банку повинні дотримуватися вимог Політики запобігання конфліктам інтересів АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «КОМІНБАНК», яка передбачає, що кожен працівник Банку, виконуючи посадові обов'язки, повинен уникати реальних або потенційних суперечностей між приватними інтересами та посадовими чи службовими повноваженнями працівників, що можуть вплинути на добросовісне виконання ними своїх обов'язків та/або використання повноважень, об'єктивність та неупередженість прийняття ними управлінських рішень або на вчинення чи невчинення дій під час виконання зазначених повноважень.

22.2. Банк забезпечує права своїх працівників як приватних осіб та визнає за ними право займатись законною громадською, педагогічною, науковою, творчою чи іншою діяльністю у

вільний від основної роботи час за умови, що така діяльність не впливає на здатність працівника виконувати свої посадові обов'язки в Банку та не має негативного впливу на Банк. При цьому будь-яка зовнішня діяльність працівника Банку підлягає погодженню із Службою комплаєнс-контролю.

22.3. Працівники Банку під час виконання функціональних/ посадових обов'язків не мають права прямо чи опосередковано впливати на прийняття рішення, процес або угоду за наявності реального чи потенційного конфлікту інтересів. Згідно з положеннями чинного законодавства України та внутрішніми документами Банку всі працівники повинні уникати будь-якого існуючого чи потенційного конфлікту інтересів, пов'язаного з їхньою посадою, функціональними обов'язками, роботою чи з ними особисто. Працівники 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.

22.4. Працівники Банку повинні повідомляти про будь-який існуючий чи потенційний конфлікт інтересів по відношенню до них самих, їхніх родичів чи щодо їхнього власного бізнесу чи щодо бізнес-інтересів їхніх родичів та інтересів Банку чи його клієнтів. З метою швидкого та ефективного вирішення будь-якого конфлікту інтересів працівники повинні співпрацювати з Банком для ефективного вирішення потенційних та реальних конфліктів інтересів.

22.5. Працівники Банку докладають максимальних зусиль для попередження та уникнення ситуацій конфлікту інтересів. Інформація щодо конфлікту інтересів надається працівником Банку під час:

- 1) прийому на роботу до Банку;
- 2) призначення на нову посаду чи зміни функціональних/посадових обов'язків;
- 3) виявлення ситуації потенційного або реального конфлікту інтересів.

22.6. Працівник Банку повинен самостійно оцінювати умови та дії, які потенційно можуть вплинути на його об'єктивність при виконанні функціональних/посадових обов'язків. Керівник при визначенні функціональних/посадових обов'язків та наданні доручень повинен знати та враховувати відомості про працівника Банку для запобігання виникненню у нього ознак/передумов конфлікту інтересів.

22.7. Працівники Банку відмовляються від дарування чи отримання від працівників, клієнтів, партнерів чи конкурентів Банку подарунків в умовах наявності конфлікту інтересів, якщо отримання таких подарунків/запрошень є умовою для вчинення певних дій, та інформують про факти отримання чи пропонування таких подарунків Службу комплаєнс-контролю.

### **Стаття 23. Запобігання корупційним діям та хабарництву**

23.1. Банк у своїй діяльності дотримується принципу нульової толерантності до корупції в будь-яких формах і проявах і вважає своїм обов'язком сприяти підвищенню рівня антикорупційної культури в суспільстві. Керівникам та працівникам Банку за будь-яких обставин заборонено, у тому числі, прямо або опосередковано, особисто або через посередництво третіх осіб пропонувати, давати, обіцяти, просити і отримувати хабарі або здійснювати платежі для спрощення адміністративних, бюрократичних й інших банківських процедур в будь-якій формі.

23.2. Загальна мета Банку - підтримка високої ділової репутації Банку, тому кожен працівник Банку в своїй щоденній роботі докладає розумні зусилля для мінімізації ризиків ділових стосунків з контрагентами, які були або можуть бути залучені до корупційної діяльності.

23.3. Банк категорично проти будь-яких спроб підкупу та хабарництва з метою отримання додаткових конкурентних переваг/благ. Працівникам Банку забороняється залучати чи використовувати контрагентів чи інших осіб для здійснення дій, які суперечать принципам і вимогам цього Кодексу, Антикорупційної програми АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «КОМІНБАНК» чи нормам законодавства України про протидію корупції.

23.4. Заборонені будь-які дії з метою отримання переваги без належного на те права або отримання незаконної переваги (фінансові чи інші переваги, такі як - окрім грошових коштів - подарунки, кредит, застава, будь-яка пропозиція щодо надання кредиту, знижки, розваги, послуги, бонуси/ пільги, пропозиція роботи, туристичні путівки тощо), в обмін на лояльність з боку працівників Банку чи його представників. Жоден працівник Банку чи будь-яка інша особа, яка діє від імені Банку, не може пропонувати, обіцяти чи здійснити виплату або

іншу дію, пов'язану з банківськими ресурсами та цінностями, чи вимагати або отримувати такі переваги з метою впливу на публічних чи інших осіб (або які можуть призвести до появи впливу таких осіб), чи з метою отримання невиправданої бізнес-мети для Банку чи клієнта.

23.5. У Банку не допускається практика отримання неофіційних платежів з метою сприяння в проведенні будь-якої процедури чи прискорення проведення будь-якої процедури для особи, яка виступає ініціатором такого платежу, чи для юридичної особи, представник якої виступає ініціатором здійснення такого платежу. Працівник Банку зобов'язаний невідкладно відмовити такій особі у здійсненні вказаних неофіційних платежів.

23.6. Зазначені незаконні переваги не мають мінімальної вартості чи цінового порогу взагалі, який повинен бути перевищений для проведення такого платежу з вказаною вище метою, в тому числі і подарунок, який визначається цим Кодексом та Антикорупційною програмою АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «КОМІНБАНК» як незаконний чи такий, що суперечить чинному законодавству, цьому Кодексу та Антикорупційній програмі АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «КОМІНБАНК».

23.7. Працівникам Банку у своїй роботі також слід уникати підозри щодо появи корупції та прояву незаконних дій.

#### **Стаття 24. Обмеження щодо подарунків**

24.1. Подарунки, неофіційні обіди, запрошення на святкування чи інші знаки уваги є складовою ділового життя. Однак надання/ отримання подарунків, що можуть вплинути на добросовісне виконання працівником своїх повноважень, об'єктивність та неупередженість прийняття ним управлінських рішень, забороняється.

24.2. 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.

24.3. 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.

24.4. Працівникам Банку у зв'язку з виконанням своїх функціональних/посадових обов'язків забороняється приймати та дарувати гроші чи грошові еквіваленти, такі як чеки, подарункові сертифікати тощо. Навіть якщо це не заборонено чинним законодавством України, працівники не можуть отримувати вигоди/подарунки, якщо це:

- порушує вимоги внутрішніх нормативних документів Банку;
- може бути сприйнято як неправомірна вигода або розцінено як неконкурентна практика;
- покладає певні зобов'язання на працівника.

24.5. Працівники Банку у зв'язку з виконанням своїх функціональних /посадових обов'язків можуть надавати/отримувати подарунки, якщо такі подарунки не вважаються неправомірною вигодою та відповідають загальноновизнаним уявленням про гостинність, зокрема за сукупністю умов, що вони:

- не є грошовими коштами (незалежно від форми та валюти) та такі дії не мають ознак конфлікту інтересів;
- прямо пов'язані з законними діями Банку, наприклад, з презентацією або завершенням бізнес-проектів, успішним виконанням контрактів або з державними святами чи ювілейними датами;
- є обґрунтованими (відповідають змісту події), не є предметами розкоші;
- не є прихованою винагородою за послугу, дію, бездіяльність, потурання, заступництво, надання прав, прийняття певного рішення стосовно угоди, ліцензії, дозволу тощо або спробою впливу на отримувача з іншою незаконною або неетичною метою;

- не створюють репутаційного ризику для Банку та його працівників, а також для інших осіб (у разі розкриття інформації про подарунки або представницькі витрати).

24.6. Всім працівникам та особам, які діють від імені Банку, заборонено пропонувати, обіцяти передавати чи надавати згоду на передавання будь-яких цінностей з метою здійснення впливу на державного службовця.

24.7. Всі працівники Банку зобов'язані повідомляти Службу комплаєнс-контролю про отримання будь-якого подарунку, розмір якого перевищує загальноприйнятий знак уваги, передбачений Антикорупційною програмою АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «КОМІНБАНК».

### **Стаття 25. Гарантії рівності**

25.1. Банк забезпечує гарантії рівності між своїми клієнтами, працівниками, постачальниками та конкурентами.

25.2. При обслуговуванні клієнтів працівники Банку дотримуються принципу нейтралітету щодо їх національної, расової або гендерної належності, політичних та релігійних переконань, забезпечуючи рівність прав та якісний сервіс для всіх клієнтів, зацікавлених в отриманні фінансових послуг Банку.

25.3. Керівники Банку забезпечують дотримання прав усіх працівників, гарантують справедливе ставлення до них та не допускають дискримінації чи переслідувань за політичними, релігійними, національними чи іншими ознаками (у тому числі при прийнятті на роботу, оплаті праці, просуванні по службі), докладаючи зусиль, щоб особисті, фізіологічні, гендерні, расові, вікові чи інші особливості працівників Банку чи клієнтів Банку не мали впливу на взаємовідносини із ними.

25.4. Банк враховує соціальні принципи сталого розвитку, які передбачають позицію сприяння у досягненні суспільного благополуччя, дотримання прав людини, рівних можливостей кар'єрного зростання, уникнення дискримінації, взаємодії із місцевими громадами.

25.5. На всіх працівників поширюється принцип надання Банком рівних можливостей, які залежать від їхнього професіоналізму та особистого потенціалу. Основними критеріями для призначення працівників на посаду є їхні конкретні досягнення та здібності.

## **РОЗДІЛ VII. КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ДОТРИМАННЯ КОДЕКСУ**

**Стаття 26.** Норми та правила, регламентовані Кодексом, є обов'язковими для виконання всіма працівниками Банку. 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 або будь-яких інших відносин із Банком. Крім того, працівники персонально відповідають за будь-які неправомірні або незаконні дії, які вони здійснюють під час роботи в Банку.

Працівники Банку також можуть нести відповідальність за дії (або бездіяльність) інших, якщо працівник знав або повинен був знати про їхню неправомірну поведінку чи дії.

За вчинення злочинів та шахрайських дій, неприйнятну поведінку всі працівники Банку несуть кримінальну та адміністративну відповідальність згідно з чинним законодавством України.

Працівники Банку відповідають за недотримання вимог цього Кодексу. У випадку виявлення випадків неприйнятної поведінки чи порушень у Банку, недотримання вимог законодавства, нормативно-правових актів, ринкових стандартів, правил добросовісної конкуренції, правил корпоративної етики, а також внутрішніх документів Банку, зокрема цього Кодексу, працівники Банку можуть бути притягнені до дисциплінарної, адміністративної, цивільно-правової та кримінальної відповідальності відповідно до вимог чинного законодавства України та внутрішніх документів Банку. Враховуючи результати дослідження порушення, його обставин та рівень впливу на діяльність Банку, до працівників застосовують дисциплінарні стягнення (догана, звільнення) із врахуванням вимог Кодексу законів про працю України. Для зменшення ризиків порушень до працівників можуть також застосовуватись такі заходи:

- виховного впливу (попередження, суворе попередження);
- матеріального стягнення;



- інші заходи впливу, направлені на мінімізацію ризиків порушень (у тому числі вимога щодо додаткового навчання; ознайомлення під підпис із документами; посилений контроль керівника за діяльністю працівника; отримання письмових зобов'язань від працівника тощо).

Служба комплаєнс-контролю здійснює контроль за впровадженням та дотриманням цього Кодексу та надає консультації працівникам із питань дотримання цього Кодексу, своєчасно звітує (не рідше одного разу на рік) перед Наглядовою радою Банку про дотримання/недотримання Кодексу, про виявлені порушення та впровадження заходів щодо їх недопущення в майбутньому у межах управлінської звітності з управлінням комплаєнс-ризиком. Служба комплаєнс-контролю є підрозділом, відповідальним за якісний, своєчасний та неупереджений розгляд всіх звернень/повідомлень щодо порушень норм цього Кодексу, чинного законодавства України та внутрішніх документів Банку, неприйнятної поведінки працівників Банку незалежно від займаної ними посади.

**Стаття 27.** Наглядова рада Банку забезпечує періодичне, не рідше одного разу на рік, ознайомлення керівників та інших працівників Банку із Кодексом під підпис, у тому числі шляхом надання вказівок Службі комплаєнс-контролю /планування заходів Служби комплаєнс-контролю щодо проведення навчання, а також інформування працівників в інший спосіб щодо вимог Кодексу із використанням інформаційних систем Банку.

Наглядова рада Банку не рідше одного разу на рік переглядає та здійснює контроль за дотриманням Кодексу, зокрема шляхом розгляду управлінської звітності з питань комплаєнс, яка містить інформацію щодо випадків порушень працівниками Банку Кодексу, випадків неприйнятної поведінки та порушень в діяльності, результатів дослідження їх причин та заходів щодо запобігання таким подіям.

При виникненні будь-яких питань щодо тлумачення норм цього Кодексу застосовується автентичне тлумачення, зокрема роз'яснення надаються Службою комплаєнс-контролю у формі, відповідній отриманому запиту щодо роз'яснення.

У разі виникнення питань щодо застосування норм цього Кодексу роз'яснення щодо процедури застосування норм, їх дотримання, виконання та реалізації надаються Службою комплаєнс-контролю.

Працівник Банку зобов'язаний звернутися до Служби комплаєнс-контролю, якщо він має сумніви щодо дотримання Кодексу у конкретному випадку або якщо він має підстави вважати, що Кодекс не дотримується в цілому. У разі наявності таких сумнівів чи фактів неприйнятної поведінки працівників чи порушень в діяльності Банку працівник зобов'язаний повідомити про це Службу комплаєнс-контролю за допомогою надсилання листа на електронну адресу [compliance@cib.com.ua](mailto:compliance@cib.com.ua).

## РОЗДІЛ VIII. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

**Стаття 28.** Кодекс погоджується Правлінням і затверджується Наглядовою радою Банку та набирає чинності з дати, визначеної Наглядовою радою Банку.

Прийняття нової редакції Кодексу автоматично призводить до припинення дії попереднього документа. При цьому у разі невідповідності будь-якої частини цього Кодексу вимогам чинного законодавства України, в тому числі в зв'язку з прийняттям нових актів законодавства України та зміною діючих, Кодекс буде діяти лише в тій частині, що не суперечить чинному законодавству. До внесення відповідних змін в Кодекс працівники Банку в своїй роботі керуються нормами чинного законодавства України.

Служба комплаєнс-контролю не рідше одного разу на рік здійснює перегляд Кодексу та у разі потреби ініціює внесення відповідних змін.

Зміни та доповнення до цього Кодексу вносяться у зв'язку зі змінами в чинному законодавстві України, нормативно-правових актах Національного банку України та внутрішніх нормативних документах Банку. Зміни та доповнення до Кодексу оформлюються у вигляді окремих змін або новою редакцією Кодексу та затверджуються Наглядовою радою Банку.

**Додаток**

**Зобов'язання працівника АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «КОМІНБАНК» щодо  
дотримання Кодексу поведінки (етики)**

Я, \_\_\_\_\_

(ПІБ)

Перебуваючи в трудових відносинах з АТ «КОМІНБАНК», підтверджую, що ознайомився/ознайомилася з Кодексом поведінки (етики) АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «КОМІНБАНК» і зобов'язуюся неухильно дотримуватися вимог цього Кодексу.

Я згоден/згодна, що це Зобов'язання є невід'ємною частиною мого трудового договору, та усвідомлюю, що порушення мною норм може бути підставою для дисциплінарного стягнення. Я також розумію та згоден/згодна, що це Зобов'язання розповсюджується на всі зміни та доповнення до цього Кодексу, прийняті у встановленому у АТ «КОМІНБАНК» порядку.

\_\_\_\_\_  
Дата

\_\_\_\_\_  
Підпис