

Затверджено

Рішення Наглядової ради Акціонерного товариства «Комерційний Індустріальний Банк» протокол № 23/12-2 від «23» грудня 2020 року

Погоджено

Рішення Правління Акціонерного товариства «Комерційний Індустріальний Банк» протокол № 23/12-2 від «23» грудня 2020 року

**КОДЕКС ПОВЕДІНКИ (ЕТИКИ)
В АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ
«КОМЕРЦІЙНИЙ ІНДУСТРІАЛЬНИЙ БАНК»**

(версія 2.1 в редакції змін, затверджених Наглядовою радою Банку 17.09.2021, протокол №17/09-1)

ОБЛІКОВА КАРТА ВНУТРІШНЬОГО НОРМАТИВНОГО ДОКУМЕНТА

Назва документа	Кодекс поведінки (етики) в Акціонерному товаристві «Комерційний Індустріальний Банк» (версія 2.1 в редакції змін)	
Реєстраційний номер та дата реєстрації	№23/12-2 від 23.12.2020 – затвердження Кодексу, №17/09-01 від 17.09.2021 – затвердження Змін до Кодексу	
Рішення про затвердження документа	Протокол спільного засідання Наглядової ради та Правління АТ «КІБ» від 23.12.2020 №23/12-2 (затвердження Кодексу), протокол Наглядової ради №17/09-1 від 17.09.2021 (затвердження Змін до Кодексу)	
Дата набрання чинності	з 23 грудня 2020 року – Кодексу, 17 вересня 2021 року – Змін до Кодексу	
Необхідність подання документа до регулюючих та контролюючих органів	Так	Найменування органів
		Національний банк України
Підрозділ - розробник документа	Служба комплаєнс-контролю	
Рівень доступу	Публічний (для усіх юридичних та фізичних осіб, у т.ч. клієнтів, контрагентів Банку), розміщується на сайті Банку	
Назва та номер процесу		
Перелік пов'язаних ВНД	Стратегія управління ризиками Акціонерного товариства «Комерційний Індустріальний Банк»; Політика запобігання конфліктам інтересів Акціонерного товариства «Комерційний індустріальний банк»; Положення про порядок здійснення операцій із пов'язаними з банком особами в Акціонерному товаристві «Комерційний Індустріальний Банк»; Порядок конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку в Акціонерному товаристві «Комерційний Індустріальний Банк»; Антикорупційна програма Акціонерного товариства «Комерційний Індустріальний Банк»; Правила корпоративної етики, культури та комунікацій в Акціонерному товаристві «Комерційний Індустріальний Банк».	
Перелік документів, що втрачають чинність із вступом в дію даного ВНД	Кодекс поведінки (етики) в Акціонерному товаристві «Комерційний Індустріальний Банк», затверджений Наглядовою радою 29.03.2019, протокол № 29/03-1.	
Історія	Версія	Дата
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

АРКУШ ПОГОДЖЕННЯ:

АРКУШ ПОГОДЖЕННЯ:

Посада	Ініціали, Прізвище	Підпис	Дата погодження
Директора Юридичного департаменту	Писанчин М.М.		
Директор Департаменту ризик-менеджменту	Кухарук І.М.		
Директор Департаменту маркетингу та комунікацій	Власов Д.Ю.		
Директор Департаменту банківської безпеки	Ряжський А.В.		
Директор Департаменту по роботі з персоналом	Чисникова Д.М.		
Директор Департаменту маркетингу та комунікацій	Власов Д.Ю.		
Головний бухгалтер	Денисенко С.М.		
Начальник Управління загальнобанківської методології	Ірклієнко Г.М.		
Т.в.о. Корпоративного секретаря	Лашевська Л.В.		

Підрозділ – розробник	Посада - Ініціали, Прізвище	Підпис	Дата
Служба комплаєнс-контролю	Начальник Служби Дещенко Г.В.		

ЗМІСТ

ЗМІСТ 4

1.	ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	5
2.	ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ	6
3.	СТАНДАРТИ ПОВЕДІНКИ ТА КОРПОРАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ	8
4.	ЗАГАЛЬНОПРИЙНЯТІ НОРМИ ПОВЕДІНКИ ДЛЯ КЕРІВНИКІВ ТА ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ, ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЦИХ НОРМ	12
5.	КОРПОРАТИВНІ ЦІННОСТІ	15
6.	НЕПРИЙНЯТНА ПОВЕДІНКА ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ	16
7.	НОРМИ ЩОДО ЗАБОРОНИ НЕЗАКОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ	17
8.	ПОДАННЯ ФІНАНСОВОЇ ТА СТАТИСТИЧНОЇ ЗВІТНОТІ	17
9.	ПОСАДОВИЙ ЗЛОЧИН, ЕКОНОМІЧНИЙ ЗЛОЧИН (ШАХРАЙСТВО).....	18
10.	ПОРУШЕННЯ САНКЦІЙ, ПРОТИДІЯ ЛЕГАЛІЗАЦІЇ (ВІДМИВАННЯ) ДОХОДІВ, ОДЕРЖАНИХ ЗЛОЧИННИМ ШЛЯХОМ, ФІНАНСУВАННЯ ТЕРОРОЗМУ ТА ФІНАНСУВАННЯ РОЗПОВСЮДЖЕННЯ ЗБРОЇ МАСОВОГО ЗНИЩЕННЯ.....	18
11.	НЕКОНКУРЕНТНА ПРАКТИКА.....	19
12.	ПОЛІТИКА ЩОДО ДОТРИМАННЯ КУЛЬТУРИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ	19
13.	НОРМИ ЩОДО ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЮ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ	20
14.	ПОРЯДОК ДІЙ КЕРІВНИКІВ ТА ІНШИХ ПРАЦІВНИКІВ З МЕТОЮ ЗАПОБІГАННЯ ЗАВДАННЮ ШКОДИ МАЙНУ БАНКУ.....	21
15.	ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТАМ ІНТЕРЕСІВ	22
16.	НОРМИ ЩОДО ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЙНИМ ДІЯМ ТА ХАБАРНИЦТВУ	22
17.	ГАРАНТІЇ РІВНОСТІ ВІДНОСИН МІЖ БАНКОМ ТА ЙОГО КЛІЄНТАМИ, ПРАЦІВНИКАМИ, ПОСТАЧАЛЬНИКАМИ ТА КОНКУРЕНТАМИ	23
18.	ОБМЕЖЕННЯ ЩОДО ДАРУВАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ПОДАРУНКІВ.....	24
19.	ПРИНЦИПИ ОБРОБЛЕННЯ, ЗБЕРІГАННЯ ТА РОЗПОВСЮДЖЕННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОЇ ТА ІНСАЙДЕРСЬКОЇ ІНФОРМАЦІЇ.....	25
20.	ПОРЯДОК КОНФІДЕНЦІЙНОГО ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО НЕПРИЙНЯТНУ ПОВЕДІНКУ	26
21.	КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ДОТРИМАННЯ КОДЕКСУ	26
22.	ПРИКИНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ	26

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Кодекс поведінки (етики) в Акціонерному товаристві «Комерційний Індустріальний Банк» (далі - Кодекс) розроблено відповідно до вимог чинного законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України (далі – 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 Національного банку України 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 Національного банку України № 814-рш від 03.12.2018;
- Статуту АТ «КІБ»;
- Кодексу корпоративного управління Акціонерного товариства «Комерційний Індустріальний Банк»;
- інших актів чинного законодавства, нормативно-правових актів Національного банку України та внутрішніх нормативних документів Банку.

1.2. 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 Акціонерному товаристві «Комерційний Індустріальний Банк» (далі – Банк) у порядку та на умовах, передбачених діючим законодавством України та внутрішніми правилами.

Даний Кодекс затверджений Банком з метою формулювання чітких і однозначних етичних рекомендацій та вимог як для Банку та його працівників, так і для тих осіб, які пов'язані з Банком діловими відносинами, з метою захисту цінностей Банку під час такої співпраці.

1.3. Завданнями Кодексу є:

- визначення та закріплення корпоративних цінностей Банку;
- розвиток єдиної корпоративної культури, заснованої на високих етичних стандартах, підтримання в колективі атмосфери довіри, взаємної поваги і порядності;
- визначення основ взаємодії Банку з клієнтами, діловими партнерами, органами державної влади та регуляторами, конкурентами і працівниками Банку;
- 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;
- виявлення і запобігання потенційних ризиків, вирішення проблем, що мають етичні аспекти;
- підвищення і збереження довіри до Банку з боку ділового співтовариства, зміцнення репутації відкритого і чесного учасника ринку.

1.4. 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, використанню 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;
- обмеження щодо дарування та отримання подарунків;

- виконання принципів оброблення, зберігання та розповсюдження конфіденційної та інсайдерської інформації.

1.5. 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.

1.6. 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. При прийомі на роботу кожен працівник повинен підписати зобов'язання щодо дотримання вимог Кодексу поведінки (етики), вимоги якого визначені Додатком 2 до внутрішнього Положення про банківську та комерційну таємницю, конфіденційну, інсайдерську інформацію та заходи щодо забезпечення їх захисту в Акціонерному товаристві «Комерційний Індустріальний Банк».

1.7. 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 «Комерційний Індустріальний Банк»;
- Політика інформаційної безпеки Акціонерного товариства «Комерційний Індустріальний Банк»;
- Політика управління інформаційною безпекою Акціонерного товариства «Комерційний Індустріальний Банк»;
- Положення про порядок здійснення операцій із пов'язаними з банком особами в Акціонерному товаристві «Комерційний Індустріальний Банк»;
- Порядок конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку в Акціонерному товаристві «Комерційний Індустріальний Банк»;
- Антикорупційна програма Акціонерного товариства «Комерційний Індустріальний Банк» тощо.

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

2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

Термін	Визначення
Банк	Акціонерне товариство «Комерційний Індустріальний Банк», АТ «КІБ» (Головний офіс та Відділення).
Близькі родичі	Для цілей цього Кодексу близькими родичами вважаються особи з повною цивільною дієздатністю, а саме: батьки, діти, подружжя (у т.ч. фактичні сімейні відносини), усиновлені особи, пасинки/падчерки, прийомні діти, усиновлювачі, вітчим/мачуха, прийомні батьки, брати й сестри (рідні, двоюрідні, троюрідні), племінники, тітки/дядьки, у т.ч. двоюрідні, дід/баба, онуки, а також особи, які перебувають на утриманні вищезазначених осіб (утриманці), та чоловіки/дружини вищезазначених осіб, що ведуть спільну господарську діяльність із ними. У цьому Кодексі термін «подружжя» поширюється на осіб, які перебувають у фактичних сімейних відносинах.
Безпосереднє підпорядкування	Відносини прямої організаційної або правової залежності підлеглої особи від її керівника, в тому числі через вирішення (участь у вирішенні) питань прийняття на роботу, звільнення з роботи, застосування заохочень, дисциплінарних стягнень, надання вказівок, доручень, контролю за їх виконанням.

Термін	Визначення
Служба комплаєнс-контролю	Служба комплаєнс-контролю та Керівник підрозділу контролю за дотриманням норм (комплаєнс), ССО
Відділення Банку	Відокремлений структурний підрозділ Банку, відкритий для здійснення банківської діяльності від імені Акціонерного товариства «Комерційний Індустріальний Банк» та зареєстрований в Національному банку України відповідно до вимог чинного законодавства.
Дискримінація	Дія, у якій виявляється обмеження прав і законних інтересів, та/або будь-яка відмінність, виключення та інша дія, що заперечує або зменшує рівне здійснення прав чи встановлює гірше становище однієї чи кількох осіб порівняно з іншими особами. Поняття охоплює виключення або обмеження можливостей для членів певної групи щодо можливостей інших груп.
Ділова репутація	Сукупність підтвердженої інформації про особу (фізичну або юридичну), що дає можливість зробити висновок про професійні та управлінські здібності такої особи, її порядність та відповідність її діяльності вимогам закону.
Етика	Сукупність норм поведінки, моральних правил певної суспільної чи професійної групи.
ЗМІ	Засоби масової інформації.
ІзОД	Інформація з обмеженим доступом - відомості, що містять банківську, комерційну таємницю, конфіденційну та інсайдерську інформацію, власником якої є Банк, або які є предметом професійного, ділового, виробничого, комерційного та інших інтересів Банку.
Інсайдерська інформація	Неоприлюднена інформація про Банк, його цінні папери та похідні (деривативи), що перебувають в обігу на фондовій біржі, або правочини щодо них, у разі якщо оприлюднення такої інформації може істотно вплинути на вартість цінних паперів та похідних (деривативів), та яка підлягає оприлюдненню відповідно до вимог, встановлених Законом України Про цінні папери та фондовий ринок.
Істотна участь	Пряме та/або опосередковане володіння однією особою самостійно чи спільно з іншими особами 10 і більше відсотками статутного капіталу та/або права голосу акцій, паїв юридичної особи або незалежна від формального володіння можливість значного впливу на управління чи діяльність юридичної особи.
Інші договірні зобов'язання	Зобов'язання, що випливають із будь-яких цивільно-правових або господарських договорів, окрім договорів, за якими фізична чи юридична особа виступає клієнтом Банку.
Інші договірні відносини	Відносини між суб'єктами, засновані на інших договірних зобов'язаннях.
Керівник підрозділу контролю за дотриманням норм (комплаєнс), ССО	Начальник Служби комплаєнс-контролю
Контрагент	Будь-яка особа (фізична чи юридична), яка має з Банком відносини фінансового чи зобов'язального характеру (Банк надає/отримує кошти у вигляді строкових депозитів; надає кредит; продає цінні папери власної емісії; має дебіторську заборгованість за операціями з клієнтами Банку та банками, у тому числі за нарахованими та простроченими доходами). При цьому контрагент може одночасно мати з Банком відносини іншого характеру (зокрема трудові).

Термін	Визначення
	При використанні цього терміну в тексті даного Кодексу до нього прирівнюються також: партнери, постачальники, агенти, особи, що діють від імені Банку, а також конкуренти Банку чи будь-які інші особи, які мають інші договірні відносини з Банком.
Контролер	Фізична або юридична особа, щодо якої не існує контролерів - фізичних осіб та яка має можливість здійснювати вирішальний вплив на управління або діяльність юридичної особи шляхом прямого та/або опосередкованого володіння самостійно або спільно з іншими особами часткою в юридичній особі, що відповідає еквіваленту 50 чи більше відсотків статутного капіталу та/або голосів юридичної особи, або незалежно від формального володіння здійснювати такий вплив на основі угоди чи будь-яким іншим чином.
Корпоративний стиль	Сукупність елементів, об'єднаних однією спільною ідеєю, які ідентифікують компанію і вирізняють її з-поміж інших компаній.
Корупція	Діяльність осіб, спрямована на протиправне використання наданих їм повноважень для одержання матеріальних благ, послуг, пільг або інших переваг.
Неправомірна вигода	Грошові кошти або інше майно, переваги, пільги, послуги, нематеріальні активи, що їх без законних на те підстав обіцяють, пропонують, надають або одержують безоплатно чи за ціною, нижчою за мінімальну ринкову.
Працівник/Працівник Банку	Фізична особа, яка працює за трудовим договором (контрактом) або має інші договірні зобов'язання (на постійній або тимчасовій основі) з Банком.
Протиправні дії	Цілеспрямовані дії або бездіяльність, що стосуються порушень законодавства України, внутрішніх нормативних розпорядчих документів або шахрайських випадків, дії працівників Банку за умови, якщо вони мають ознаки зловживання своїми правами та обов'язками, підозри на шахрайство, або дії контрагентів, наслідком яких може бути втрата активів чи погіршення іміджу Банку.
Керівники Банку	Голова Правління, заступники Голови Правління, члени Правління Банку, Голова Наглядової ради, заступники Голови Наглядової ради (у разі призначення), члени Наглядової ради, головний бухгалтер та його заступники.
Субординація	Система службових взаємин, зумовлених ієрархією організації (організаційною структурою), службова підлеглисть молодшого старшому, заснована на правилах службової дисципліни.
Трудова дисципліна	Точне, неухильне й сумлінне виконання кожним працівником покладених на нього трудових зобов'язань.
ФГВФО	Фонд гарантування вкладів фізичних осіб.

3. СТАНДАРТИ ПОВЕДІНКИ ТА КОРПОРАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ

3.1. 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. Банк несе відповідальність за результати своєї діяльності та за внутрішню робочу атмосферу.

3.2. Взаємовідносини з акціонерами

3.2.1. Акціонери, будучи власниками Банку, сукупно володіють правами відносно Банку, дотримання і захист яких зобов'язані забезпечити Наглядова рада та Правління Банку. Акціонери

мають право на захист їх права власності на акції від будь-яких порушень. Банк забезпечує реалізацію цього права відповідно до законодавства України про депозитарну систему.

3.2.2. Акціонери Банку мають право вільно розпоряджатися акціями, що їм належать, у порядку визначеному чинним законодавством України. Банк не має права встановлювати у внутрішніх нормативних документах або на практиці будь-які обмеження щодо вільного розпорядження належними акціонеру акціями.

3.2.3. Акціонери Банку мають право одержувати інформацію про діяльність Банку, зокрема, про фінансово-господарський стан Банку та результати його діяльності. Для доступності такої інформації і широкого її поширення Банк використовує друкарські засоби масової інформації, радіо, телебачення і підтримує актуальність інформації про Банк на офіційному сайті www.cib.com.ua.

3.2.4. Акціонери Банку мають право брати участь в управлінні Банку шляхом участі та голосування на Загальних зборах акціонерів особисто або через своїх представників. Проведення Загальних зборів надає Банку можливість щорік інформувати акціонерів про свою діяльність, досягнення і плани, залучати їх до обговорення і ухвалення рішень по найбільш важливих питаннях діяльності Банку.

3.2.5. Акціонери Банку мають право в порядку, встановленому чинним законодавством України, знайомитися з матеріалами, необхідними для прийняття рішень з питань порядку денного Загальних зборів, проектами рішень з питань порядку денного та отримувати додаткову інформацію стосовно питань порядку денного від посадових осіб Банку.

3.2.6. Для того щоб акціонери могли прийняти поінформоване рішення з питань порядку денного, від дати надіслання повідомлення про проведення Загальних зборів до дати проведення Загальних зборів, Банк повинен надати акціонерам можливість ознайомитися з документами, необхідними для прийняття рішень з питань порядку денного, за місцезнаходженням Банку у робочі дні, робочий час та в доступному місці, а в день проведення Загальних зборів – також у місці їх проведення. Акціонер до проведення Загальних зборів за запитом має можливість ознайомитися з проектом (проектами) рішення з питань порядку денного.

3.2.7. Акціонери мають й інші права, передбачені чинним законодавством України.

3.2.8. Акціонери зобов'язані дотримуватися установчих документів Банку та виконувати рішення Загальних зборів.

3.2.9. Акціонери зобов'язані оплачувати акції у розмірі, порядку та в строки передбачені Статутом та рішенням про випуск акцій, та надавати Банку документи, визначені нормативно-правовими актами Національного банку України, які підтверджують джерела походження коштів, що спрямовуються на придбання акцій Банку.

3.2.10. Акціонери зобов'язані добросовісно та розумно діяти в найкращих інтересах Банку. Обов'язок добросовісно та розумно діяти в інтересах Банку, передбачає, що акціонери Банку не повинні своїм бізнесом та діями шкодити інтересам та репутації Банку, а всебічно сприяти розвитку Банку та збільшенню його прибутків.

3.2.11. Акціонери не повинні зловживати наданими їм правами. Недопустимими є дії акціонерів, здійснювані виключно з наміром заподіяти шкоду іншим акціонерам або Банку .

3.2.12. Акціонери повинні самостійно враховувати і оцінювати, які витрати і які вигоди приносить їм здійснення своїх прав.

3.3. **До стандартів етичної поведінки Банку належать:**

3.3.1. **Зовнішні взаємовідносини**

Відносини з клієнтами, діловими партнерами, представниками органів державної влади та ЗМІ Банк будує на принципах професійності, чесності, сумлінності, проактивності, якості, оперативності, взаємної поваги та довіри, непорушності зобов'язань, повноти надання інформації, що підлягає розкриттю. Таким чином підтримується й укріплюється репутація Банку як соціально відповідальної фінансової установи, що заслуговує на довіру.

3.3.1.1. Взаємовідносини з клієнтами

Основні характеристики якісного обслуговування клієнтів є такими:

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

Сутність якісного обслуговування клієнтів базується на повазі до клієнтів, передбаченні їхніх бажань, потреб та вживанні дій, що дають змогу зробити спілкування з працівником Банку настільки легким і приємним, наскільки це можливо.

Працівники Банку стоять на варті інтересів клієнтів, пропонують їм нестандартні підходи та надають повну та точну інформацію, якої буде достатньо для прийняття зваженого рішення. Працівники не розголошують інформацію про операції, рахунки і вклади клієнтів або ділових партнерів, а також інші конфіденційні відомості, крім випадків, коли розкриття такої інформації передбачене законодавством України.

Працівники Банку докладають всіх зусиль для мінімізації будь-яких негативних ризиків для клієнтів та ділових партнерів, які можуть бути спричинені діяльністю Банку.

Працівники не здійснюють досліджень та не дають оцінку клієнту, діловому партнеру, його структурам від імені Банку, якщо це не пов'язано з виконанням службових обов'язків у Банку.

3.3.1.2. Взаємовідносини з конкурентами Взаємовідносини з конкурентами Банку працівники Банку будують на принципах чесності та взаємоповаги. Банк веде незалежну чесну боротьбу, використовуючи переваги своїх конкурентоспроможних продуктів та послуг, не порушуючи законодавства України, норм та правил цього Кодексу.

3.3.1.3. Взаємовідносини зі ЗМІ у відносинах зі ЗМІ працівники Банку дотримуються принципу відкритості та прозорості. Метою надання інформації в процесі взаємодії Банку із засобами масової інформації є своєчасне забезпечення представників ЗМІ необхідним обсягом інформації для об'єктивного і достовірного висвітлення діяльності фінансової установи. 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 співвідноситься із самим Банком і впливає на репутацію Банку в діловому співтоваристві; неетичні дії, вчинені на робочому місці чи у вільний від роботи час, можуть завдати шкоди репутації Банку.

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

У випадку звернення до працівника Банку представника ЗМІ з проханням надати будь-яку інформацію про діяльність Банку працівник Банку зобов'язаний переадресувати електронною поштою запит представника ЗМІ до 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.

3.3.1.4. Взаємовідносини з державними органами Банк будує та підтримує конструктивні, відкриті взаємовідносини з державними органами та представниками державної влади на законних засадах. Банк надає повні, точні, об'єктивні та достовірні дані

про діяльність Банку, не здійснює прямих або опосередкованих дій щодо неправильного надання фактів, їх трактування чи викривлення інформації, що може вплинути або ввести в оману представників органів державної влади або контролюючих органів.

3.3.1.5. Політична активність

Банк не бере прямої або опосередкованої участі в політичних рухах або організаціях. Банк не заперечує проти участі своїх працівників у суспільному та політичному житті. Працівники можуть займатися політичною та суспільною діяльністю відповідно до своїх поглядів та переконань винятково в неробочий час. Використання імені Банку чи посилення на нього при цьому є неприпустимими. Проведення будь-якого різновиду агітації серед працівників, клієнтів, партнерів Банку та на території Банку забороняється.

3.3.1.6. 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.

3.3.2. Внутрішні взаємовідносини

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

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.

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.

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.

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 покращення діяльності до будь-якого топ-менеджера Банку, включно до рівня Голови Правління.

Працівники спілкуються з колегами доброзичливим та ввічливим тоном. У ділових стосунках ставлення до всіх колег є рівним, а відношення – стриманими, незалежно від особистих симпатій чи антипатій. В Банку відсутній поділ працівників на «нових» та «старих», «колишніх» та «теперішніх». Кожен працівник Банку є членом команди, який вносить або вже зробив свій вагомий внесок у створення надійного сучасного Банку.

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.

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 (стаття 25¹ КЗпП України).

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.

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

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

Банк забороняє своїм працівникам уживати на території Банку алкогольні напої та наркотичні препарати, перебувати на території Банку в стані алкогольного або наркотичного сп'яніння. Банк забороняє продаж, купівлю, передачу, зберігання будь-яких наркотичних препаратів.

Працівники Банку зобов'язані усіляко сприяти забезпеченню всебічної безпеки Банку, його персоналу, об'єктів та матеріальних цінностей, неухильно виконувати всі вимоги керівництва Банку та внутрішніх нормативних документів щодо забезпечення комплексної безпеки Банку. Інформувати підрозділи безпеки, в рамках їх 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.

Допуск на територію Банку без погодження з керівництвом Департаменту банківської безпеки колишніх працівників та сторонніх осіб, які не є клієнтами або партнерами Банку, забороняється.

Оформлення всіх документів від імені Банку (вхідних, вихідних, внутрішньобанківських) має відповідати внутрішнім корпоративним стандартам діловодства, вимогам НБУ та інших нормативних документів. Порядок зберігання та ліквідації документів та даних мають відповідати внутрішнім вимогам Банку та законодавству України.

4. ЗАГАЛЬНОПРИЙНЯТІ НОРМИ ПОВЕДІНКИ ДЛЯ КЕРІВНИКІВ ТА ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ, ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЦИХ НОРМ

4.1. Керівники Банку зобов'язані дотримуватися загальнообов'язкових та прийнятих норми поведінки («тон зверху»), описаних у цьому розділі Кодексу. На керівників Банку покладено відповідальність за створення і підтримку такої культури поведінки, при якій всі працівники знають і розуміють свої обов'язки і вільно інформують про сумніви і проблемні питання у діяльності.

Керівники будь-якого рівня зобов'язані:

4.1.1. Своєчасно інформувати підлеглих щодо стратегій та цілей Банку, оскільки саме вони визначають етапи роботи кожного підрозділу Банку. Тільки усвідомлення цілей Банку та очікуваних результатів роботи окремих підрозділів дозволить формувати конкретні цілі діяльності кожного працівника, враховуючи рівень їх важливості для діяльності Банку. Це сприятиме більшій самостійності працівників та відповідальності кожного працівника за досягнення стратегічних цілей Банку.

- 4.1.2. Бути прикладом для інших та діяти у відповідності до найвищих стандартів корпоративної етики та професійної поведінки. На особистому прикладі показувати прихильність принципам етики.
- 4.1.3. Регулярно нагадувати своїм підлеглим про важливість корпоративної культури та необхідність її дотримання.
- 4.1.4. Роз'яснювати положення Кодексу підлеглим працівникам, забезпечувати дотримання ними норм Кодексу.
- 4.1.5. Створювати в колективі середовище відкритого спілкування, в якій кожен працівник відчуває себе комфортно і може винести на обговорення те чи інше питання.
- 4.1.6. Не давати працівникам розпоряджень та завдань, що порушують вимоги законодавства, Кодексу або інших принципів ділової етики та / або етичних корпоративних правил поведінки.
- 4.1.7. Проявляти особливу увагу щодо ситуацій або дій, які можуть порушувати вимоги чинного законодавства, Кодексу або внутрішніх нормативних документів.
- 4.1.8. Забезпечувати активну взаємодію підлеглих працівників з підрозділами Банку з питань корпоративної культури і етичної поведінки, надавати підтримку працівникам, які сумлінно ініціюють обговорення етичних питань.
- 4.1.9. Не вчиняти та не дозволяти вчиняти переслідування будь-кого з працівників від імені Банку та повідомляти своїх підлеглих про заборону переслідування в Банку.
- 4.1.10. Негайно вживати заходів щодо усунення порушень принципів етики, а також вживати необхідних заходів впливу.
- 4.1.11. Враховувати дотримання працівниками вимог Кодексу етики та внесок працівників у формування культури поведінки в Банку при проведенні їх оцінки.
- 4.2. *Загальнообов'язкові та прийнятні норми поведінки для Працівників:***
- 4.2.1. 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 привести до порушення, працівнику необхідно негайно повідомити про це свого безпосереднього керівника, або Службу комплаєнс-контролю згідно з Порядком конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку в Акціонерному товаристві «Комерційний Індустріальний Банк».
- 4.2.2. Ознайомитися з положеннями Кодексу та керуватися ними в щоденній роботі, уникати неналежної поведінки.
- 4.2.3. Неухильно дотримуватись загально визнаних етичних норм поведінки, етикету ділового спілкування у щоденній співпраці з клієнтами, партнерами, колегами та керівництвом.
- 4.2.4. 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.
- 4.2.5. Удосконалювати професійні знання та вміння, самостійно ознайомлюватися з нормами цього Кодексу.
- 4.2.6. 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.
- 4.2.7. 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.
- 4.2.8. 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.

4.2.9. Визнавати свої помилки при виконанні службових обов'язків, повідомляти про них керівникам і колегам з метою мінімізації можливих негативних наслідків.

4.2.10. 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 в Акціонерному товаристві «Комерційний Індустріальний Банк», Порядком конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку в Акціонерному товаристві «Комерційний Індустріальний Банк».

4.2.11. Не здійснювати діяльність, що порушує моральні і правові норми та може завдати шкоди репутації інтересам Банку, Клієнта, ділових партнерів.

4.2.12. 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.

4.2.13. негайно повідомляти про будь-які можливі ризики для Банку безпосереднього керівника та Службу комплаєнс-контролю.

4.2.14. Сприяти 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.

4.3. *Принципи поведінки та спілкування між підрозділами*

4.3.1. Заходячи в кімнату, ліфт або просто зустрівшись у коридорі чи на вулиці з колегами, ми вітаємось і відповідаємо на привітання інших працівників.

4.3.2. Ми демонструємо вдячність своїм колегам, керівникам і підлеглим за допомогу чи добре виконану роботу. Ми завжди висловлюємо їм подяку та заохочуємо їх до нової співпраці.

4.3.3. Ми уважні до кожного усного чи письмового звернення до нас. Ми не ігноруємо запити чи прохання, а відповідаємо хоча б коротким листом чи фразою.

4.3.4. Ми спілкуємось спокійним тоном, без підвищення голосу чи крику, використовуючи винятково нормативну лексику. Критикуючи будь-кого, ми не переходимо на особистості, а лише оцінюємо вчинки чи судження.

4.3.5. Кожен працівник Банку відповідає не тільки за власний результат, але і за результат Банку в цілому. Задля досягнення командного результату ми не тільки якісно виконуємо свою роботу, але і сприяємо колегам у досягненні їхнього результату, обмінюємось корисною для роботи інформацією і просто підтримуємо колег.

4.3.6. Ми плануємо власну роботу і координуємо плани та дії з колегами свого і суміжних підрозділів (регіональні відділення та головний офіс). Ми інформуємо про свої плани колег, на яких вони можуть мати вплив, узгоджуємо спільні терміни виконання робіт, зберігаємо на загальнодоступних ресурсах інформацію, потрібну широкому колу колег, надаємо колегам вичерпну і достатню інформацію, що допоможе якісно виконувати завдання.

4.3.7. Ми завжди дотримуємось регламентів та інструкцій, а також термінів виконання робіт. Якщо терміни виконання робіт змінюються, ми узгоджуємо це з колегами, з якими співпрацюємо у відповідному проекті.

4.3.8. Ми дотримуємось ієрархічних повноважень при вирішенні робочих ситуацій у роботі з клієнтом або колегами. У суперечливих випадках ми звертаємось до свого безпосереднього керівництва. Якщо керівник не має повноважень для вирішення цього питання, він звертається до працівника, який має вищу посаду.

4.4. *Діловий стиль в одязі*

4.4.1. Ми дотримуємся ділового стилю в одязі, що відповідає іміджу Банку, впливає на відношення до Банку клієнтів, партнерів, контрагентів та відображає корпоративну культуру в

цілому. Діловий стиль базується на міжнародних стандартах, де цінується стриманість, якість та стильність одягу, відсутність яскравих аксесуарів.

4.4.2. Основні вимоги до одягу працівника Банку — акуратність і стриманість. Вимоги до зовнішнього вигляду працівника - доглянутість, відчуття міри, елегантність та доцільність. Необхідно дотримуватися стриманих кольорів в одязі, взуття та аксесуари повинні природно доповнювати одне одного.

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

4.5. **Спілкування**

4.5.1. **Телефоном**

4.5.1.1. При спілкуванні по телефону кожен 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.

4.5.1.2. В приміщенні Банку (офіс, відділення) мобільні телефони працівників повинні бути включені в режимі «вібро» без звуку.

4.5.1.3. 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.

4.5.1.4. Працівники не використовують робочий телефон для вирішення особистих питань.

4.5.2. **Електронною поштою**

4.5.2.1. Користування електронною поштою дає можливість швидко вирішувати питання та завжди мати підтвердження того, що надходив запит із конкретною датою та конкретним формулюванням. Спілкування електронною поштою також допомагає економити час, сконцентруватись та врахувати всі важливі моменти й проінформувати одночасно кількох людей.

4.5.2.2. Загальну розсилку електронних листів у Банку здійснюють працівники Банку у відповідності до функціональних обов'язків, визначених посадовими інструкціями, Положеннями про структурний підрозділ та іншими внутрішніми нормативними документами Банку.

4.5.2.3. Працівники не використовують електронну пошту для розсилки рекламних оголошень, розважальної та іншої інформації, що не стосується робочого процесу.

4.5.2.4. У програмі корпоративної електронної пошти кожний працівник обов'язково створює автоматичний підпис, шаблон якого визначено корпоративним стилем Банку.

4.5.2.5. Працівники відповідають на електронний лист у строки, визначені внутрішніми нормативними документами Банку, що регламентують питання діловодства та розгляду звернень.

5. **КОРПОРАТИВНІ ЦІННОСТІ**

5.1. Корпоративні цінності та принципи Банку ґрунтуються на дотриманні законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, внутрішніх документів Банку, поважанні прав працівників і ділових партнерів. Вони є обов'язковими та основою для врегулювання внутрішніх і зовнішніх відносин, у тому числі поведінки в ситуаціях, пов'язаних з виникненням конфлікту інтересів і пропонуються всім, хто співпрацює з Банком.

5.2. Основними соціальними цінностями та принципами корпоративної етики, на яких базується цей Кодекс, є:

5.2.1. **Відданість спільній справі**

Кожний працівник Банку в своїй діяльності керується інтересами Банку і його клієнтів, дотримується принципів прийнятої стратегії, позитивно сприймає інновації впроваджені в Банку, дотримується норм та правил корпоративної та професійної поведінки.

5.2.2. **Висока якість послуг і професіоналізм**

Банк прагне надавати послуги, що відповідають найвищим стандартам якості і встановлювати справедливі ринкові ціни. Працівники Банку прагнуть до постійного самовдосконалення, новаторства, відшукують кращі засоби та можливості для більш ефективної роботи.

5.2.3. Орієнтація на кожного Клієнта

Банк усвідомлює, що одержання прибутку можливе тільки за умови задоволення потреб Клієнтів шляхом надання їм послуг найвищої якості. Кожний Клієнт Банку заслуговує самого якісного обслуговування і уваги. Працівники проявляють зацікавленість до кожного Клієнта Банку, прагнучи вдосконалення ефективності банківського обслуговування і мінімізації ризиків для Клієнтів і для Банку. Орієнтація на кожного Клієнта підкреслює прагнення працівників будувати довірчі і довгострокові відносини з Клієнтами.

5.2.4. Відкритість, взаємоповага

Банк дотримується принципів чесності і взаємоповаги, політики максимальної відкритості та прозорості діяльності для клієнтів, акціонерів, працівників, ділових партнерів, органів державної влади і будує свої стосунки із усіма зацікавленими сторонами на умовах рівноправності і відкритості. Для вільного та своєчасного отримання всіма зацікавленими особами інформації про його діяльність Банк використовує всі доступні канали комунікацій: прес-конференції, ділові зустрічі, друковані видання, телебачення, мережу Інтернет тощо.

5.2.5. Особиста відповідальність

Працівники Банку розуміють і приймають відповідальність за якість результатів своєї роботи, виконання своїх обов'язків і можливі помилки а також дії для їх виправлення.

5.2.6. Орієнтація на персонал

В Банку створені всі умови для відкритого спілкування між працівниками, забезпечення здорового робочого клімату, дотримання техніки безпеки, надання можливостей для професійного росту і самореалізації працівників. Банк дотримує всі норми трудового законодавства по відношенню до свого персоналу, розуміючи, що основа Банку - це персонал і окремий щоденний успіх працівника складає загальний успіх Банку.

5.2.7. Робота в команді і співробітництво

Взаємодія між працівниками основана на взаєморозумінні, довірі і взаємодопомозі. Працівники Банку обмінюються із колегами професійним досвідом і беруть участь у вирішенні проблемних питань, які виникають у роботі підрозділів і всієї команди в цілому. Основа даної цінності лежить в розумінні того, що головним фактором мотивації являється успіх команди, а не тільки особистий успіх працівників.

Повага прав та свобод людини

Банк поважає права та свободи людини незалежно від раси, національності, соціального стану, політичних переконань і правового статусу. Банк завжди виявляє повагу до людей і турботу про них, при цьому Банк не допускає надання необґрунтованих переваг при прийнятті на роботу та просуванні по службі.

5.2.8. Безпека та ефективність праці

Банк вживає всіх необхідних заходів для запобігання будь-яких протиправних дій з боку третіх осіб щодо Банку, його клієнтів, акціонерів, ділових партнерів і працівників. Банк приділяє особливу увагу створенню умов, які забезпечують ефективність і безпеку праці своїх працівників, а також належний рівень охорони їхнього здоров'я.

5.2.9. Етичність

Працівники Банку діють відповідно до етичних стандартів ведення відкритого чесного бізнесу, підтримують високу корпоративну культуру, дотримуються кращих практик корпоративного управління, підтримують бездоганну ділову репутацію Банку та дотримуються цього Кодексу.

6. НЕПРИЙНЯТНА ПОВЕДІНКА ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ

6.1. Неприйнятна поведінка включає в себе:

- подання недостовірної фінансової звітності;
- статистичної та управлінської звітності;
- злочини у сфері службової діяльності;
- злочин у сфері господарської діяльності (шахрайство);
- порушення санкцій;

- легалізацію (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення;
- неконкурентну практику;
- хабарництво;
- корупцію;
- порушення прав споживачів;
- 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;
- прямо чи опосередковано, особисто або через третіх осіб брати участь у шахрайських діях;
- використовувати своє службове становище з метою одержання неправомірної вигоди або прийняття обіцянки/пропозиції такої вигоди для себе чи інших осіб;
- безпосередньо або через інших осіб вимагати, просити, одержувати подарунки для себе чи близьких осіб від юридичних чи фізичних осіб у зв'язку із виконанням покладених на Працівника Банку повноважень;
- залучати або використовувати юридичних чи фізичних осіб для вчинення будь-яких дій, які суперечать нормам законодавства;
- прямо чи опосередковано спонукати у будь-який спосіб підлеглих Працівників до прийняття рішень, вчинення дій або бездіяльності на користь своїх приватних інтересів або приватних інтересів третіх осіб;
- порушення законодавства України;
- порушення внутрішніх нормативних документів Банку;

6.2. За вчинення неприйнятної поведінки працівник Банку незалежно від займаної посади несе відповідальність відповідно до норм цього Кодексу та чинного законодавства України.

7. НОРМИ ЩОДО ЗАБОРОНИ НЕЗАКОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

7.1. Працівникам Банку забороняється вчиняти незаконну діяльність. Кожен працівник Банку зобов'язаний брати активну участь у запобіганні незаконній діяльності, будь-яким протиправним діям з боку інших працівників Банку, клієнтів, ділових партнерів, інших третіх осіб, стосовно держави і суспільства в цілому, а також стосовно акціонерів, клієнтів, ділових партнерів Банку. За вчинення злочинів та шахрайських дій працівники Банку несуть кримінальну та адміністративну відповідальність згідно з чинним законодавством України.

8. ПОДАННЯ ФІНАНСОВОЇ ТА СТАТИСТИЧНОЇ ЗВІТНОСТІ

8.1. 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.

8.2. Банк забезпечує своєчасність, повноту, точність та достовірність даних, які відображаються в бухгалтерському обліку та звітності. 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 записів.

8.3. Працівники Банку в рамках своїх компетенцій і відповідно до регламентів робочих процесів зобов'язані чесно, акуратно, своєчасно і в повному обсязі складати звітність про показники своєї діяльності і діяльності Банку. Надання неточної, неповної, суперечливої і несвоечасної звітності відноситься до неприйнятної поведінки і не допускається. У Банку заборонена фальсифікація документів, викривлення суті чи змісту операцій чи інформації по фінансові показники діяльності Банку. Працівник Банку, який володіє інформацією про порушення принципів ведення бухгалтерського

обліку та звітності, в тому числі розтрати грошових коштів, необлікованого майна Банку, зобов'язаний невідкладно повідомити про це безпосереднього керівника та/або Службу комплаєнс-контролю, профільні структурні підрозділи Банку.

9. ПОСАДОВИЙ ЗЛОЧИН, ЕКОНОМІЧНИЙ ЗЛОЧИН (ШАХРАЙСТВО)

9.1. Банк забезпечує вжиття заходів, які є необхідними та обґрунтованими для запобігання і протидії шахрайству у діяльності його підрозділів.

9.2. Працівникам Банку забороняється:

- прямо чи опосередковано, особисто або через третіх осіб брати участь у шахрайських діях;
- використовувати своє службове становище з метою одержання неправомірної вигоди або прийняття обіцянки/пропозиції такої вигоди для себе чи інших осіб;
- безпосередньо або через інших осіб вимагати, просити, одержувати подарунки для себе чи близьких осіб від юридичних чи фізичних осіб у зв'язку із виконанням покладених на працівника Банку повноважень;
- сприяти фізичним або юридичним особам у здійсненні ними господарської діяльності, отриманні кредитів, пільг, укладанні договорів (у тому числі на закупівлю товарів, робіт і послуг);
- залучати або використовувати юридичних чи фізичних осіб для вчинення будь-яких дій, які суперечать нормам законодавства;
- сприяти призначенню на посаду особи, яка не має переваг перед іншими кандидатами на цю посаду;
- неправомірно втручатися в роботу інших працівників Банку;
- неправомірно надавати перевагу фізичним або юридичним особам у зв'язку з підготовкою проектів та прийняттям рішень, затвердженням (погодженням) висновків;
- використовувати будь-яке майно Банку або кошти в приватних інтересах;
- прямо чи опосередковано спонукати у будь-який спосіб підлеглих працівників до прийняття рішень, вчинення дій або бездіяльності на користь своїх приватних інтересів або приватних інтересів третіх осіб.

10. ПОРУШЕННЯ САНКЦІЙ, ПРОТИДІЯ ЛЕГАЛІЗАЦІЇ (ВІДМИВАННЯ) ДОХОДІВ, ОДЕРЖАНИХ ЗЛОЧИННИМ ШЛЯХОМ, ФІНАНСУВАННЯ ТЕРОРОЗМУ ТА ФІНАНСУВАННЯ РОЗПОВСЮДЖЕННЯ ЗБРОЇ МАСОВОГО ЗНИЩЕННЯ

10.1. Банк бере активну участь у протидії легалізації (відмиванні) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення та неухильно дотримується вимог чинного законодавства України.

10.2. Банк застосовує всі можливі превентивні заходи, щоб встановлювати та підтримувати ділові відносини лише з надійними клієнтами і контрагентами, які займаються законною діяльністю і отримують доходи з законних джерел. Тому Банк та працівники мають застосувати всі можливі заходи 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».

10.3. У своїй роботі працівники повинні дотримуватися положень Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) 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 нормативних документів Банку.

10.4. Кожен працівник Банку, який бере участь в процесі обслуговування Клієнтів, зобов'язаний дотримуватись встановлених Банком правил та програм щодо протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення, та виконувати вимоги щодо фінансових санкцій відповідно до міжнародних договорів України або рішень міждержавних об'єднань, міжнародних, міжурядових організацій, участь у яких бере Україна, а також іноземних держав.

10.5. При проведенні належного вивчення клієнтів та партнерів працівник має переконатися, що він розуміє специфіку їх діяльності, а також розуміє джерело походження і призначення грошових коштів. Документи перевіряються на відповідність чинному законодавству та внутрішнім документам Банку. Банк має розроблені та впроваджені відповідні правила та програми, основним принципом яких є реалізація внутрішньобанківських норм задля забезпечення участі всіх працівників Банку (у межах їх компетенції) у виявленні фінансових операцій, які можуть бути пов'язані з легалізацією (відмиванням) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення.

11. НЕКОНКУРЕНТНА ПРАКТИКА

11.1. Банк прагне та зацікавлений в забезпеченні здійснення діяльності на вільних і справедливих ринкових умовах, які сприяють виникненню ринкової конкуренції. Банк відмовляється від будь-яких дій, які можуть призвести до зниження та/або знищення конкуренції на ринку банківських послуг чи до зловживання своїм домінуючим економічним становищем. Такі дії можуть включати в себе, зокрема:

- здійснення недобросовісної економічної конкуренції (в спосіб, який порушує або ставить під загрозу законні інтереси клієнтів, конкурентів та/або партнерів);
- пропонування чи приймання пропозицій щодо узгодження цін, обмін маркетинговою інформацією, поділ ринку та клієнтів (картельна угода);
- обговорення питань, що мають відношення до обмеження конкуренції (наприклад, ціни, політика ціноутворення, витрат, маркетингові стратегії), приймаючи участь у засіданнях професійних організацій, що представляють торговельні інтереси.

11.2. Взаємовідносини з конкурентами Банку будуються на принципах чесності та взаємної поваги у відповідності до вимог антимонопольного законодавства України:

- Банк не укладає недобросовісних угод, які не відповідають цінovій політиці;
- дотримується вимог добросовісної конкурентної практики;
- поважає право власності конкурентів, в тому числі права інтелектуальної власності;
- виконує правила і норми добросовісної конкурентної боротьби;
- не надає клієнтам платні послуги, які стосуються предмета договору без згоди клієнтів.

11.3. Будь-які рекламні та акційні заходи Банк проводить таким чином, щоб надати потенційним Клієнтам об'єктивну інформацію про Банк.

11.4. Вибираючи партнерів для надання послуг, виконання робіт або поставки товарів, Банк дотримується принципів рівноправності, справедливості і відсутності дискримінації. Банк збирає та використовує інформацію про партнерів і конкурентів виключно на умовах законності та етичності.

11.5. Працівники, при виконанні своїх посадових обов'язків, що передбачають взаємодію з конкурентами і бізнес-партнерами Банку, повинні усвідомлювати свою відповідальність у відповідності до законодавства у сфері захисту економічної конкуренції.

12. ПОЛІТИКА ЩОДО ДОТРИМАННЯ КУЛЬТУРИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ

12.1. У Банку створена комплексна, адекватна та ефективна система управління ризиками, на які наражається Банк у своїй діяльності. Банк визначає та контролює дотримання корпоративних цінностей, які базуються на здійсненні бізнесу на законних та етичних принципах, та постійно підтримує високу культуру управління ризиками.

12.2. Ризик-культура є частиною корпоративної культури Банку. Це сталі норми поведінки працівників, направлені виявлення ризиків та управління ними. Ризик-культура доповнює формальні процедури, що існують у Банку, і механізми. Ризик-культура є невід'ємним компонентом системи управління ризиками. Працівники Банку дотримуються вимог впровадженої системи управління ризиками, уключаючи політику управління ризиками, процедури, методи та інші заходи ефективного управління ризиками.

12.3. Для того щоб Банк успішно розвивався в постійно мінливих умовах, Банк постійно вдосконалює систему управління ризиками. Тому кожен зі працівників повинен знати про прийняті у Банку правила управління ризиками і діяти відповідно до принципів ризик-культури, а саме:

Відкритість.

Відкрито говорити і повідомляти про будь-які ситуації, пов'язані з ризиками, навіть якщо це здається несуттєвим, оскільки своєчасне виявлення потенційних проблем або визнання помилок дозволяють мінімізувати можливі негативні наслідки.

Критичний аналіз.

Працівники мають розуміти, що конструктивна критика робить кращою їх власну роботу та роботу колег.

Співпраця.

Прагнути до співпраці і слідувати загальним цілям Банку, в тому числі стратегічним напрямкам розвитку Банку, цілям та завданням свого підрозділу або своїм власним.

Рівень аналізу.

Виявляти пов'язані з безпосередньою діяльністю ризику, аналізувати їх і оцінювати за допомогою доступних інструментів, орієнтуючись на задані в Банку ризик-апетити.

Дотримання правил.

Працівники застосовують правила таким чином, що показати не лише формальне виконання норм, а й прихильність інтересам Банку.

13. НОРМИ ЩОДО ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЮ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

13.1. Відносини Банку з клієнтами – споживачами банківських та фінансових послуг регулюються законодавством України, нормативно-правовими актами НБУ та угодами (договорами) між клієнтом та Банком.

13.2. У Банку під час обслуговування клієнтів забороняється вимагати від клієнта придбання будь-яких банківських продуктів чи послуг від Банку або від спорідненої чи пов'язаної особи Банку як обов'язкову умову надання банківських послуг.

13.3. Банк не має права в односторонньому порядку змінювати умови укладених з клієнтами договорів, зокрема, збільшувати розмір процентної ставки за кредитними договорами або зменшувати її розмір за договорами банківського вкладу (крім вкладу на вимогу), за винятком випадків, встановлених договором та законом.

13.4. Банк має власний веб-сайт: www.cib.com.ua та розміщує на ньому інформацію, визначену чинним законодавством України. Банк несе відповідальність за актуальність та достовірність інформації, розміщеної на його веб-сайті.

13.5. Банк поважає та забезпечує право клієнта на інформацію шляхом розміщення обов'язкової інформації щодо діяльності Банку на веб-сайті Банку, на інформаційних стендах та доступних для огляду клієнтами місцях у відділеннях Банку. Працівники Банку зобов'язані забезпечити безпосереднє надання інформації клієнтам на їх вимогу. До такої інформації відноситься:

- відомості, які підлягають обов'язковій публікації, про фінансові показники діяльності Банку та його економічний стан;
- перелік керівників Банку, а також фізичних та юридичних осіб, які мають істотну участь у Банку;
- перелік послуг, що надаються Банком;
- ціни та тарифи банківських продуктів та послуг;
- інформацію, необхідну для отримання споживчого кредиту споживачем;
- інформацію про систему обов'язкового гарантування вкладів фізичних осіб та про участь Банку у ФГВФО;
- іншу інформацію передбачену чинним законодавством, враховуючи вимоги нормативно-правових актів НБУ.

13.6. Банк забезпечує дотримання прав споживачів в умовах виконання встановлених норм та правил пруденційного, фінансового чи операційного характеру шляхом надання належного рівня банківських продуктів та послуг, а також шляхом забезпечення гарантії недоторканості прав споживачів фінансових послуг.

13.7. При зверненні клієнтів з метою отримання кредитних послуг від імені Банку, або від імені третіх осіб у разі якщо Банк при цьому виступає у якості кредитного посередника, клієнту (споживачу), до моменту укладання кредитної угоди відповідно до вимог чинного законодавства у сфері захисту прав споживачів та споживчого кредитування надається вся інформація, що необхідна для порівняння різних пропозицій Банку як кредитодавця з метою прийняття клієнтом обґрунтованого рішення про укладення відповідного договору, в тому числі з урахуванням обрання певного типу кредиту. Порядок та форма надання інформації клієнту встановлюється окремими внутрішніми нормативними документами Банку.

13.8. При залученні коштів фізичних осіб на вклад Банк виконує всі необхідні заходи щодо інформування вкладників, передбачені законодавством щодо гарантування вкладів фізичних осіб ФГВФО. Банк надає вкладнику в обов'язковому порядку та на його вимогу актуальну інформацію про систему гарантування вкладів фізичних осіб як до укладання договору, так і під час дії договору банківського вкладу чи договору банківського рахунку.

13.9. Банк як учасник ФГВФО у разі посилання у своїй рекламі на участь у ФГВФО зобов'язаний вказувати інформацію про граничний розмір відшкодування коштів за вкладами, номер та дату видачі свідоцтва учасника ФГВФО.

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

14. ПОРЯДОК ДІЙ КЕРІВНИКІВ ТА ІНШИХ ПРАЦІВНИКІВ З МЕТОЮ ЗАПОБІГАННЯ ЗАВДАННЮ ШКОДИ МАЙНУ БАНКУ

14.1. Кожний працівник Банку є відповідальним за захист всіх матеріальних, фінансових або інших активів Банку, за роботу з клієнтами та партнерами в межах своїх повноважень. Активи Банку, інформація щодо клієнтів, партнерів та інших третіх осіб може використовуватися лише в межах покладених обов'язків та у відповідності до наданих дозволів та умов співпраці.

14.2. До активів Банку належать: майно, грошові кошти, інформація, об'єкти інтелектуальної власності, в тому числі ліцензії, патенти, програмне забезпечення, обладнання, що використовується в індивідуальному порядку (наприклад, мобільні телефони і комп'ютери). Нематеріальні активи, створені або розроблені працівниками в межах виконання функціональних обов'язків, також є власністю Банку.

14.3. Будь-яке майно, а також службова інформація, якою володіє або яку використовує Банк для забезпечення свого функціонування, надаються Працівникам виключно для службових цілей та забезпечення виконання посадових обов'язків.

14.4. Всі Працівники Банку:

- несуть відповідальність за використання активів Банку в його інтересах;
- утримуються від користування власністю та інформацією Банку для власної користі;
- 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);
- не передають своє ім'я користувача та/або паролі іншим особам;
- 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 використовують робочі телефони,

факси, копіювальні машини, персональний комп'ютер та аналогічне обладнання для власних потреб;

-повідомляють безпосереднє керівництво та Департамент банківської безпеки про факти розкрадання, розтрати, неналежного використання майна Банку.

14.5. Кожний працівник зобов'язаний піклуватися про збереження майна Банку. Неправомірне користування активами Банку є підставою для притягнення до дисциплінарної, адміністративної або кримінальної відповідальності. Працівники Банку усвідомлюють, що безвідповідальне управління чи незаконні дії з цінностями, які знаходяться у володінні чи розпорядженні Банку, розцінюються як порушення такими працівниками своїх зобов'язань перед Банком, у тому числі, якщо до цього залучені треті особи, та може кваліфікуватися як економічний злочин проти Банку. Також, недбале ставлення працівниками до майна Банку, яке призвело до його пошкодження чи несанкціоноване його використання можуть кваліфікуватися як порушення зобов'язань перед Банком.

15. ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКАМ ІНТЕРЕСІВ

15.1. При виконанні своїх обов'язків відповідно до вимог чинного законодавства України керівники Банку зобов'язані діяти на користь Банку та клієнтів і зобов'язані ставити інтереси Банку вище власних. Зокрема, керівники Банку зобов'язані:

- ставитися з відповідальністю до виконання своїх службових обов'язків;
- приймати рішення в межах наданих повноважень;
- не використовувати службове становище у власних інтересах;
- забезпечити збереження та передачу майна та документів Банку при звільненні керівників з посади.

15.2. 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.

15.3. 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 існуючих конфліктів інтересів.

15.4. У Банку діє Політика запобігання конфліктам інтересів Акціонерного товариства «Комерційний Індустріальний Банк» (далі – Політика), впроваджена з метою уникнення, визначення та управління будь-якими конфліктами інтересів, які можуть завдати шкоди клієнтам Банку та інтересам Банку. Політика визначає обставини, які призводять чи можуть призвести до виникнення конфлікту інтересів під час здійснення Банком своєї діяльності та містить відповідні процесуальні норми та заходи, які застосовуються для управління конфліктом інтересів з метою виконання поставлених завдань щодо управління конфліктом інтересів.

16. НОРМИ ЩОДО ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЙНИМ ДІЯМ ТА ХАБАРНИЦТВУ

16.1. Банк у своїй діяльності дотримується принципу неприйняття 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 і інших банківських процедур в будь-якій формі.

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

16.3. 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 АТ «КІБ» чи нормам законодавства України про протидію корупції.

16.4. 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 невинновданної бізнес-мети для Банку чи клієнта.

16.5. 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.

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

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

17. ГАРАНТІЇ РІВНОСТІ ВІДНОСИН МІЖ БАНКОМ ТА ЙОГО КЛІЄНТАМИ, ПРАЦІВНИКАМИ, ПОСТАЧАЛЬНИКАМИ ТА КОНКУРЕНТАМИ

17.1. Гарантії рівності відносин між Банком та Клієнтами

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

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

Працівники Банку дотримуються найвищих стандартів якості обслуговування клієнтів, створюють привітну атмосферу.

17.2. Гарантії рівності відносин між Банком та працівниками.

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

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

Банк докладає зусиль для розвитку своїх працівників та створення позитивної внутрішньої атмосфери, яка забезпечує сприятливі умови для найкращого виконання робочих завдань. Кожен

працівник усвідомлює власний внесок у формування корпоративної культури та активно впливає на її розвиток.

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

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

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

Стать, вік, соціальний статус, національність, сексуальна орієнтація, етнічне походження, релігійні та політичні переконання, сімейний стан та стан здоров'я не можуть бути причиною для дискримінації та обмеження професійної діяльності. Банк надає рівні можливості для розвитку і зростання свого персоналу незалежно від вищенаведених факторів і прагне забезпечити комфортну робочу атмосферу всім працівникам.

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

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

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

17.3. Гарантії рівності відносин між Банком та Постачальниками.

Банк дотримується принципу надання прозорості інформації партнерам, 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.

17.4. Гарантії рівності відносин між Банком та Конкурентами

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

18. ОБМЕЖЕННЯ ЩОДО ДАРУВАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ПОДАРУНКІВ

18.1. У Банку впроваджені Політика запобігання конфліктам інтересів Акціонерного товариства «Комерційний Індустріальний Банк», Антикорупційна програма Акціонерного товариства «Комерційний Індустріальний Банк», які регламентують обмеження щодо дарування та отримання подарунків.

18.2. 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.

18.3. 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.

18.4. Заборона на отримання подарунків та винагород не поширюється на прийняття запрошень на неофіційні заходи (обіди, концерти, прийоми), а також подарунків, що пов'язані з рекламою організації і не становлять великої цінності (наприклад, сувеніри, що прийняті в діловому співтоваристві) та не компрометують працівників Банку.

18.5. 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 «Комерційний Індустріальний Банк».

19. ПРИНЦИПИ ОБРОБЛЕННЯ, ЗБЕРІГАННЯ ТА РОЗПОВСЮДЖЕННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОЇ ТА ІНСАЙДЕРСЬКОЇ ІНФОРМАЦІЇ

19.1. Однією з головних вимог конфіденційних відносин між Банком та його клієнтами є абсолютний захист комерційної таємниці та конфіденційної інформації. Банк належним чином зберігає банківську таємницю та іншу інформацію щодо діяльності та фінансового стану клієнта, яка стала відомою Банку у процесі обслуговування клієнта та взаємовідносин з ним чи третім особам при наданні послуг Банку. Працівники Банку повинні дотримуватись обов'язку щодо забезпечення конфіденційності навіть після переведення їх на іншу посаду чи припинення трудових відносин з Банком.

19.2. Інформація про працівників Банку, внутрішню структуру, операційні процеси, фінансові потоки, про операції, рахунки і вклади клієнтів, партнерів, а також інша інформація, яка може завдати збиток репутації Банку, іншим нематеріальним або матеріальним інтересам Банку, клієнтам, партнерам, якщо розкриття такої інформації не передбачено законодавством України, за винятком загальнодоступної інформації, носить конфіденційний характер. Кожен працівник Банку в письмовій формі приймає зобов'язання про нерозголошення інформації.

19.3. Під час виконання своїх службових обов'язків працівникам може ставати відомою непублічна інформація про компанію клієнта або його партнерів або плани Банку щодо зміни тарифів на банківські послуги (до їх офіційного введення чи оприлюднення). Працівники зобов'язані ставитися до такої інформації як до конфіденційної та не здійснювати її розголошення, передачу або надання до неї доступу іншим працівникам чи третім особам та не надавати рекомендацій стосовно придбання (припинення користування) банківських послуг з використанням такої інформації, а також не використовувати у будь-який спосіб інсайдерську інформацію на власну користь і на користь інших осіб, крім розкриття інформації в межах виконання професійних, трудових або службових обов'язків та в інших випадках, передбачених законодавством.

19.4. Електронне листування з робочого комп'ютера та робочої адреси не може розглядатись як персональне листування, і на нього не поширюються законодавчі норми про захист таємниці листування. Банк залишає за собою право відслідковувати, реєструвати і контролювати дотримання працівниками цих вимог.

19.5. Здійснювати публічні виступи і надавати коментарі ЗМІ можуть тільки уповноважені Банком особи. Будь-які запити, що надходять працівникам від ЗМІ, повинні бути переадресовані до підрозділу Банку, що забезпечує комунікацію з громадськістю. Будь-які публікації і виступи працівники Банку здійснюють тільки після погодження із керівником підрозділу Банку, що забезпечує комунікацію з громадськістю та при його координації і погодженні остаточного змісту публічних повідомлень.

19.6. Працівники Банку не публікують будь-які коментарі у соціальних інтернет-мережах щодо діяльності Банку, від імені Банку та як посадові особи Банку, за винятком спеціально уповноважених працівників або після погодження із керівником підрозділу, що забезпечує комунікацію з громадськістю.

19.7. Працівники Банку дотримуються конфіденційності інформації, отриманої в ході професійної діяльності і розуміють різницю між питаннями, які можуть обговорюватися виключно серед колег, і інформацією, якою можна поділитися з рідними і близькими. Банк очікує, що працівники, при зміні місця роботи, будуть дотримуватися вимог законодавства щодо розкриття конфіденційної інформації.

У свою чергу, Банк не зобов'язує жодним чином по відношенню до нових працівників розкривати службову/ непублічну та іншу конфіденційну інформацію з попередніх місць роботи.

20. ПОРЯДОК КОНФІДЕНЦІЙНОГО ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО НЕПРИЙНЯТНУ ПОВЕДІНКУ

20.1. Банк заохочує практику оперативного конфіденційного інформування про випадки неетичної поведінки, порушень законодавства та інших дій з боку персоналу, клієнтів і контрагентів Банку, що може зашкодити інтересам Банку або завдати збитку його репутації чи активам. Крім того, працівнику слід пам'ятати, що кожен має право вказати колезі на недопустимість порушення і зажадати припинити дії, які можуть привести до їх виникнення і звернутися до безпосереднього керівництва.

20.2. Механізм надання, аналізу та зберігання інформації про неналежні дії працівників Банку, реагування на звернення клієнтів та (або) працівників Банку щодо неналежних дій (поведінки) працівників в Банку регламентується Порядком конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку в Акціонерному товаристві «Комерційний Індустріальний Банк».

21. КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ДОТРИМАННЯ КОДЕКСУ

21.1. Норми та правила, регламентовані Кодексом, є обов'язковими для виконання всіма працівниками Банку.

21.2. 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 несуть персональну відповідальність за будь-які неправомірні або незаконні дії, які вони здійснюють під час роботи в Банку.

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

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

21.5. Служба комплаєнс-контролю здійснює контроль за впровадженням та дотриманням цього Кодексу, за своєчасним звітуванням перед Наглядовою радою Банку про дотримання/ недотримання Кодексу, про виявлені порушення та впровадження заходів щодо їх недопущення в майбутньому.

21.6. 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.

22. ПРИКИНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

22.1. Даний Кодекс погоджується Правлінням і затверджується Наглядовою радою Банку та набирає чинності з дати, встановленої Наглядовою радою Банку, але не раніше дати затвердження його Наглядовою радою Банку.

22.2. Прийняття нової редакції Кодексу автоматично призводить до припинення дії попереднього документа. При цьому у разі невідповідності будь-якої частини даного 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 повинні керуватися нормами чинного законодавства України.

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

22.4. 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.

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

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

22.7. У необхідних випадках Служба комплаєнс-контролю може надавати узагальнюючі роз'яснення щодо застосування даного Кодексу.

22.8. У разі зміни назв структурних підрозділів, які задіяні в процедурах, описаних в Кодексі, при незмінності функцій цих структурних підрозділів, даний Кодекс вважається дійсним щодо їх нової назви та не потребує внесення додаткових змін.