



**АТ «БАНК АЛЬЯНС»**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Протокол Наглядової ради  
АТ «БАНК АЛЬЯНС»  
Від 21.06.2022 року № 34

**ПОГОДЖЕНО**

Протокол Правління  
АТ «БАНК АЛЬЯНС»  
від 20.06.2022 року № 57

## **КОДЕКС ПОВЕДІНКИ (ЕТИКИ) АТ «БАНК АЛЬЯНС»**

Зареєстровано в  
реєстрі внутрішніх  
документів  
№ 03-65-3

**Загальна інформація про документ:**

<b>Відповідальний за документ/власник бізнес- процесу:</b>	Начальник Управління комплаєнсу
<b>Розробник:</b>	Управління комплаєнсу
<b>Назва бізнес-процесу<sup>1</sup>:</b>	Управління банківськими ризиками
<b>Рівень доступу:</b>	Для внутрішнього використання (з відкритим доступом)

**Історія змін документу:**

<b>Версія документу</b>	<b>Номер в реєстрі ВНД</b>	<b>Дата та номер Наказу / Протоколу щодо затвердження</b>	<b>Дата та номер Наказу / Протоколу щодо втрати чинності</b>
V 1	03-65	Протокол Наглядової ради від 31.01.2019 № 8	Протокол Наглядової ради від 28.04.2020 № 28
V 2	03-65-1	Протокол Наглядової ради від 28.04.2020 № 28	Протокол Наглядової ради від 27.04.2021 № 31
V 3	03-65-2	Протокол Наглядової ради від 27.04.2021 № 31	Протокол Наглядової ради від 21.06.2022 № 34
V 4	03-65-3	Протокол Наглядової ради від 21.06.2022 № 34	

<sup>1</sup> Назва бізнес-процесу відповідно до Додатку 1 *Положення по роботі з бізнес- процесами в АТ «БАНК АЛЬЯНС»*

**ЗМІСТ**

<u>I.ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ</u> .....	4
<u>II.НОРМАТИВНА БАЗА</u> .....	5
<u>III.ОРГАНІЗАЦІЯ КОРПОРАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ ТА КОРПОРАТИВНИХ ЦІННОСТЕЙ БАНКУ. НАСТАНОВИ КЕРІВНИКАМ БАНКУ, КЕРІВНИКАМ ПІДРОЗДІЛІВ КОНТРОЛЮ ТА ІНШИМ ПРАЦІВНИКАМ БАНКУ</u> .....	6
<u>IV.КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ</u> .....	33
<u>V.ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ</u> .....	34

АРКУШ ПОГОДЖЕННЯ

## I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

**1.1.** Кодекс поведінки (етики) АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «БАНК АЛЬЯНС» (далі – Кодекс етики) включає в себе сукупність принципів та стандартів, що визначають етичні норми ведення бізнесу і правила корпоративної поведінки працівників у АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ «БАНК АЛЬЯНС» (далі - Банк), а також осіб, які діють від імені Банку.

Кодекс етики затверджується Наглядовою радою Банку. Кодекс етики розміщений на сайті Банку та перебуває у відкритому доступі для працівників Банку, клієнтів та ділових партнерів.

**1.2.** Основна ціль Кодексу етики – закріплення корпоративних цінностей Банку, етичних норм і правил поведінки працівників Банку, забезпечення усвідомлення своєї ролі в реалізації місії Банку перед клієнтами, діловими партнерами, акціонерами та колегами за виконання своїх посадових обов'язків. Крім того, Кодекс етики визначає стандарти діяльності Банку і поведінки його працівників, направлених на підвищення прибутковості, фінансової стабільності та ефективності діяльності Банку.

**1.3.** У Кодексі етики відображені очікування Наглядової ради Банку щодо професійних стандартів та корпоративної етики.

Дотримання чітких і прозорих правил поведінки, викладених у Кодексі етики, захищає бездоганну ділову репутацію Банку та його працівників, забезпечує сприятливі умови роботи, впливає на відносини між працівниками Банку.

**1.4.** Задачі Кодексу етики:

✓ визначення на основі єдиних цінностей принципів і правил ділової поведінки та етики, спрямованих на підвищення ефективності та культури банківської справи і культури управління ризиками, фінансової стабільності Банку, зміцнення взаємної довіри учасників ринку банківських послуг;

✓ розвиток єдиної корпоративної культури, заснованої на високих етичних стандартах, підтримання в колективі атмосфери довіри, взаємної поваги та порядності;

✓ виявлення та запобігання потенційних ризиків, розв'язання проблем, що мають етичні аспекти;

✓ підвищення і збереження довіри до Банку з боку клієнтів, ділових партнерів, органів державної влади, конкурентів та працівників Банку, зміцнення репутації відкритого і чесного учасника ринку;

✓ закріплення корпоративних цінностей Банку;

✓ забезпечення усвідомлення працівниками Банку персональної відповідальності перед акціонерами, клієнтами, діловими партнерами Банку за належне виконання своїх посадових обов'язків;

✓ визначення основ взаємодії Банку з клієнтами, діловими партнерами, органами державної влади та регуляторами, конкурентами та працівниками Банку;

✓ визначення порядку ухвалення рішень в складних етичних ситуаціях і конфліктах інтересів.

**1.5.** Кодекс етики розроблений на основі загально визнаних принципів і норм міжнародного права, чинного законодавства України, нормативно-правових актів НБУ, звичаїв ділового обороту, морально-етичних цінностей.

**1.6.** Кодекс етики містить загальнообов'язкові правила поведінки, що поширюються на всіх працівників Банку, незалежно від займаної ними посади. При цьому, Банк сприяє і заохочує слідування партнерами, контрагентами і клієнтами Банку прийнятим у Банку етичним стандартам. При залученні до співпраці з Банком третіх осіб, співробітники Банку, що забезпечують таке залучення, мають переконатися, що партнер чи контрагент має належну репутацію та розділяє етичні норми та стандарти, відображені в Кодексі етики.

**1.7.** Дотримання стандартів, викладених у Кодексі етики та внутрішніх документах Банку, є обов'язковою умовою для роботи у Банку. Тому кожен співробітник Банку ретельно вивчає і неухильно дотримується положень цього Кодексу етики, внутрішніх документів Банку, нормативно-правових актів НБУ та вимог законодавства. При прийомі на роботу кожен співробітник повинен ознайомитись із Кодексом етики.

**1.8.** Співробітники Банку, які працюють у Банку понад один рік, зобов'язані не рідше одного разу на рік проходити навчання з питань культури управління ризиками та дотримання Кодексу етики, ознайомлюватися з механізмом конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку в Банку.

**1.9.** Сфера застосування Кодексу етики:

Кодекс етики розроблений на підставі загальноновизнаних принципів і норм законодавства України, нормативно-правових актів НБУ, міжнародного права та внутрішніх документів Банку і поширюється на всіх працівників Банку незалежно від займаних посад і виконуваних обов'язків. Норми Кодексу етики є невід'ємною частиною трудового договору (контракту) працівника.

Усі документи Банку, в тому числі й ті, які регламентують встановлення ділових відносин з клієнтами, діловими партнерами, контролюючими органами, конкурентами і працівниками Банку розробляються і затверджуються з урахуванням вимог цього Кодексу етики.

Кодекс етики не надає жодних трудових прав і не гарантує працевлаштування на будь-який строк. Деякі обов'язки, що виникають під час працевлаштування в Банку, продовжуються і після його завершення. До таких обов'язків входять: зобов'язання повернути усі активи Банку, які знаходяться у працівників; не розголошувати інформацію з обмеженим доступом (персональні дані, конфіденційну інформацію, банківську та комерційну таємницю) Банку, його клієнтів, акціонерів, ділових партнерів або працівників; співпрацювати під час будь-яких внутрішніх або зовнішніх розслідувань та судових процесів.

## II. НОРМАТИВНА БАЗА

Кодекс етики розроблено відповідно до вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, у т.ч.:

- ✓ Цивільного кодексу України;
- ✓ Господарського кодексу України;
- ✓ Закону України «Про банки і банківську діяльність» від 07.12.2000 №2121 - III, зі змінами та доповненнями;
- ✓ Закону України «Про захист прав споживачів» № 1023-XII від 12.05.1991, зі змінами та доповненнями;
- ✓ Закону України «Про запобігання корупції» № 1700 - VII від 14.10.2014, зі змінами та доповненнями;

✓ Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» № 361-ІХ від 06.12.2019, зі змінами та доповненнями;

✓ Закону України «Про санкції» № 1644-VII від 14.08.2014, зі змінами та доповненнями;

✓ Положення про організацію системи внутрішнього контролю в банках України та банківських групах, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 02.07.2019 № 88;

✓ 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 та доповненнями;

✓ Методичних рекомендацій щодо організації корпоративного управління в банках України, схвалених рішенням Правління Національного банку України від 03.12.2018 № 814-рш, зі змінами та доповненнями;

✓ Статуту АТ «БАНК АЛЬЯНС»;

✓ Положення про Наглядову раду АТ «БАНК АЛЬЯНС»;

✓ Положення про Правління АТ «БАНК АЛЬЯНС»;

✓ Кодексу корпоративного управління АТ «БАНК АЛЬЯНС».

### **ІІІ. ОРГАНІЗАЦІЯ КОРПОРАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ ТА КОРПОРАТИВНИХ ЦІННОСТЕЙ БАНКУ. НАСТАНОВИ КЕРІВНИКАМ БАНКУ, КЕРІВНИКАМ ПІДРОЗДІЛІВ КОНТРОЛЮ ТА ІНШИМ ПРАЦІВНИКАМ БАНКУ**

#### **3.1. ВІЗІЯ, МІСІЯ ТА КОРПОРАТИВНІ ЦІННОСТІ**

**ВІЗІЯ:** БАНК АЛЬЯНС – це надійний та універсальний Банк, який має довіру суспільства та буде тривале партнерство, надаючи клієнтам сучасні рішення з індивідуальним підходом.

**МІСІЯ:** Створення сприятливих умов для розвитку економіки України та стабільного зростання валового внутрішнього продукту, дотримуючись оптимального балансу інтересів клієнтів, акціонерів та самого Банку.

Банк дає людям впевненість і надійність, робить їх життя кращим, допомагаючи реалізовувати їх прагнення та мрії. Місія визначає сенс і зміст діяльності Банку та підкреслює важливу роль Банку в національній економіці й суспільстві – підтримання впевненості, надійності та стабільності. Клієнти Банку, їх потреби, мрії та прагнення – основа діяльності Банку як організації. Водночас, реалізація цілей Банку неможлива без реалізації особистих і професійних цілей людей, які працюють у ньому. Висока мета досягається командою однодумців, яких об'єднує спільна система цінностей.

**КОРПОРАТИВНІ ЦІННОСТІ:** Корпоративні цінності є основою дій та рішень Банку. Вони відображають принципи ведення бізнесу, забезпечують реалізацію стратегії та побудову бездоганної ділової репутації. Корпоративними цінностями, якими Банк керується у своїй діяльності, є:

- **Професіоналізм:** Працівники Банку знають, що роблять і використовують свої знання та досвід для отримання максимального результату.

Банк не зупиняється на досягнутому і завжди прагне досконалості, створює сприятливе середовище для розвитку та реалізації нових ідей.

Банк відкритий до нового і готовий змінюватися.

- **Відповідальність:** Банк сумлінно ставиться до клієнтів і партнерів, колег та всього суспільства.  
Працівники Банку несуть відповідальність як за свої дії, так і за загальний результат команди Банку.  
Банк ретельно підходить до кожної справи та виконує свої обіцянки.
- **Прозорість:** Банк дотримується принципу надання прозорої інформації громадськості, своїм клієнтам, партнерам та колегам.  
Працівники Банку послідовні та логічні в прийнятті рішень, відкриті та відповідальні.  
Банк надає достовірну інформацію щодо своєї діяльності у відповідності до вимог законодавства та принципів корпоративної культури.
- **Надійність:** Банк буде імідж як надійного партнера по бізнесу, який виконує свої обов'язки і турбується про свою репутацію. Банк чітко виконує договірні зобов'язання та дотримується законодавства України.  
Банк регулярно обмінюється інформацією, висновками та рекомендаціями з клієнтами, партнерами та колегами, прагне до побудування діяльності навколо і заради інтересів та довіри.
- **Порядність:** Банк завжди виконує взяті на себе обов'язки.  
Банк буде відкриті, міцні та тривалі партнерські відносини, слова і обіцянки не розходяться з ділом. На Банк можна розраховувати.
- **Підприємливість:** Працівники Банку працюють як команда з перспективою на результат для Банку і наших клієнтів.  
Банк сміливо бере ініціативу в свої руки та впевнено прямує до реалізації цілей відповідно до Стратегії розвитку Банку.  
Банк непримиримий до проявів необов'язковості та бездіяльності.
- **Задоволеність клієнта:** Клієнт, як зовнішній, так і внутрішній, є для Банку найважливішим. Банк розуміє наявні потреби своїх клієнтів і працівників. Банк прислуховується, чує і намагається зрозуміти потреби клієнтів. Пропонує своїм клієнтам, відповідно до їх потреб, банківські послуги за найвищими стандартами якості.
- **Постійне вдосконалення:** Працівники Банку постійно вдосконалюють кваліфікацію, здобувають нові знання та беруть активну участь у змінах.  
Досягають поставлених цілей та надихають своїм прикладом.  
Завжди є відкритими до нового і готові змінюватись, розглядаючи це як можливість для спільного розвитку.

**ЦІЛЬ БАНКУ** – бути надійним фінансовим партнером, орієнтованим на інтереси клієнтів, та займати міцні позиції в цільових клієнтських сегментах, забезпечити прибуткову діяльність Банку.

## **3.2. СТАНДАРТИ ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ ТА КОРПОРАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ**

### **3.2.1. Стандарти етичної поведінки Банку**

Етика належить до сфери моралі, що стосується цінностей суспільства, особливо цінностей Банку. Цінності визначають професійну поведінку, впливають на прийняття рішень тощо. А тому, Банк дбає про власну репутацію, неухильно дотримується етичних принципів і виконує прийняті на себе зобов'язання завжди і за будь-яких обставинах. Співпраця між колегами, клієнтами, партнерами та контрагентами будується на взаємоповазі та доброзичливості. Банк несе відповідальність за результати своєї діяльності та за внутрішню робочу атмосферу. Банк категорично не сприймає неетичні практики ведення бізнесу в будь-яких проявах і вимагає від усіх членів своєї команди бездоганного дотримання вимог законодавства, нормативно-правових актів НБУ та внутрішніх документів Банку.

### **3.2.2. До стандартів етичної поведінки Банку належать:**

#### ***Взаємовідносини з клієнтами***

Банк ставить довіру і задоволеність своїх клієнтів і акціонерів на перше місце. Банк хоче, щоб у цих відносинах були задіяні усі його працівники, не забуваючи про те, що інтереси клієнта є пріоритетом у будь-яких діях працівників, включаючи тих, що здійснюють функцію підтримки для Банку. Клієнт - основа бізнесу Банку. Банк здійснює свою діяльність, щоб надавати сервіс своїм клієнтам, керуючись принципами чесності, відкритості і справедливості. Розширення бізнесу клієнтів є основною умовою розвитку бізнесу Банку.

Для того, щоб задовольнити очікування клієнтів, Банк враховує думку клієнтів щодо задоволеності в обслуговуванні. Банк завжди прагне відповідати найвищим стандартам обслуговування, надавати банківські та фінансові послуги професійно та якісно. Банк застосовує індивідуальний підхід до кожного клієнта, так як важливо, щоб клієнт відчував себе надійно і впевнено. Кожен співробітник Банку виконує обіцянки, надані клієнтам під час обслуговування, оперативно реагує на запити, несе персональну відповідальність за результати своєї роботи, визнає помилки та вживає заходів, необхідних для якісного виконання своїх обов'язків, надає вичерпні консультації, що не вводять клієнтів в оману, і інформує клієнтів про можливі ризики.

Невід'ємною частиною розвитку та самовдосконалення Банку є зворотній зв'язок від наших клієнтів. Працюючи зі зверненнями клієнтів, Банк негайно вживає заходів для швидкого вирішення ситуацій і запобігає появі проблемних питань в майбутньому. Банк дуже цінує і уважно ставиться до відгуків про свою діяльність, так як це сприяє підвищенню якості банківських продуктів та послуг.

Працюючи з інформацією про клієнтів, Банк забезпечує її збереження. Доступ до зазначеної інформації обумовлений виробничою необхідністю та обмежений тим персоналом Банку, який наділений відповідними повноваженнями.

Банк займає чітку позицію з такого важливого питання як персональні дані, зобов'язуючись діяти етично та відповідально, а також використовуючи прозорий і повчальний підхід у відносинах із своїми клієнтами. Крім того, Банк розробив внутрішні процедури щодо захисту персональних даних, які є обов'язковими до виконання всіма



підрозділами Банку (Положення про порядок обробки та захисту персональних даних в АТ «БАНК АЛЬЯНС»).

### ***Банк як роботодавець***

Банк прагне бути найкращим місцем для роботи людей різного віку і з різними потребами.

Банк неухильно дотримується трудового законодавства, виступає за розумний баланс між роботою та особистим життям співробітників, з повагою ставиться до їх зобов'язаннями поза роботою. Банк докладає зусиль для розвитку своїх працівників та створення позитивної внутрішньої атмосфери, яка забезпечуватиме сприятливі умови для найкращого виконання функціональних обов'язків, робочих завдань. Разом з тим, кожен працівник має усвідомлювати власний внесок у формування корпоративної культури та активно впливати на її розвиток.

Спираючись на принципи справедливості та меритократії (коли успіх співробітників залежить, в першу чергу, від їх здібностей та працьовитості), Банк гарантує членам своєї команди прозору оплату праці та можливості для розвитку кар'єри у відповідності до результатів оцінки особистої ефективності. Така оцінка враховує не лише результативність, а й відповідність співробітників нашим цінностям. У Банку прийнято, щоб керівники надавали регулярний зворотній зв'язок своїм підлеглим за результатами оцінки.

Постійний розвиток - це необхідна умова успішного розвитку Банку, тому значна увага приділяється професійному та особистому зростанню співробітників. Банк надає можливості для навчання і розвитку професійних, лідерських та управлінських компетенцій членів своєї команди.

Банк заохочує співробітників до самовдосконалення та досягнення високих результатів у роботі. У Банку прийнято відзначати кращих співробітників, як за їх професійними компетенціями, так і за зразковий прояв цінностей Банку у своїй професійній поведінці та діяльності.

Банк забезпечує регулярне (не рідше одного разу на рік для діючих працівників та під час прийняття на роботу нових працівників) навчання співробітників Банку з питань культури управління ризиками та дотримання цього Кодексу етики шляхом проведення семінарів, вебінарів, дистанційного навчання та тестування.

### ***Робоча атмосфера***

Банк постійно прагне створювати і підтримувати таку робочу атмосферу, яка дозволяє кожному члену команди розкрити свій потенціал з кращої сторони. Співробітники Банку відкрито висловлюють свою точку зору, не бояться говорити про проблеми, що виникають у процесі діяльності. Банк визнає помилки, робить висновки та виконує дії для вирішення цих проблем.

Всі співробітники є носіями корпоративних цінностей і корпоративної культури Банку. Співробітник Банку незалежно від займаної посади має спілкуватись у чемній, толерантній та доброзичливій манері.

Банк цінує командну роботу, де кожен голос буде почутий. Банк поважає погляди інших і ділиться знаннями та ресурсами для досягнення відмінних результатів, забезпечує високу якість робіт і сприяє індивідуальному та колективному розвитку. Члени команди ставляться один до одного як до внутрішнього клієнта – з відкритістю та довірою один до одного.

Створення атмосфери розуміння і довіри, а також підтримка продуктивного робочого середовища – спільний обов'язок всіх членів команди. У команді є неприпустимими

непристойні, вульгарні, грубі, жорстокі, дискримінаційні, агресивні або образливі вирази, жести і форми поведінки. Банк цінує різноманітність у складі своєї команди. Ніякі форми дискримінації, в тому числі на підставі будь-яких переконань, віку, статі та інших характеристик, не мають право на існування в Банку ні за яких умов.

Повсякденно Банк намагається забезпечити таке робоче середовище для кожного свого співробітника, в якому індивідуальні відмінності завжди приймаються та цінуються. В нашому Банку забороняється будь-яка дискримінація у сфері праці, зокрема порушення принципу рівності прав і можливостей, пряме або непряме обмеження прав працівників залежно від раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного, соціального та іноземного походження, віку, стану здоров'я, інвалідності, гендерної ідентичності, сексуальної орієнтації, підозри чи наявності захворювання на ВІЛ/СНІД, сімейного та майнового стану, сімейних обов'язків, місця проживання, членства у професійній спілці чи іншому громадському об'єднанні, участі у страйку, звернення або наміру звернення до суду чи інших органів за захистом своїх прав або надання підтримки іншим працівникам у захисті їхніх прав, повідомлення про можливі факти корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, інших порушень Закону України «Про запобігання корупції», а також сприяння особі у здійсненні такого повідомлення, за мовними або іншими ознаками, не пов'язаними з характером роботи або умовами її виконання.

#### ***Здоров'я, безпека та охорона праці.***

Банк дбає про здоров'я та благополуччя членів своєї команди, тому забезпечення безпеки і комфортних умов роботи, підтримання здорового способу життя є для Банку високим пріоритетом.

Банк постійно здійснює комплекс заходів, які дозволяють підтримувати безпеку співробітників на високому рівні.

Банк турбується за належні умови праці та умови оплати праці своїх працівників. Банк зобов'язується створювати для співробітників безпечні та комфортні умови праці. Кожному співробітнику гарантується захист від зовнішніх та внутрішніх чинників, що можуть виникнути під час здійснення ним своїх трудових обов'язків та можуть завдати шкоди його здоров'ю чи майну.

Безпека на робочому місці залежить не тільки від заходів, що вживаються Банком, а й від компетентності кожного окремого співробітника. Навіть найважливіші і термінові справи мають виконуватися лише за умов дотримання правил безпеки та охорони праці.

Суворо заборонено вживання алкоголю, наркотиків, незаконних та/або інших психотропних речовин на робочому місці у Банку та в інших місцях чи за будь-яких обставин, що мають відношення до роботи, а також з'являтися під дією вище вказаних речовин чи пропонувати такі речовини як співробітникам та клієнтам Банку, так і третім особам.

Куріння на території Банку допускається виключно у спеціально відведених для цього місцях. При курінні як на території Банку, так і поза нею, зовнішній вигляд працівників Банку не повинен демонструвати їх приналежність до Банку (необхідно знімати корпоративні краватки, хустки, бейджи, корпоративну символіку та ін.).

Банк вірить, що здоровий спосіб життя є основою для гармонійного розвитку його співробітників. Завдяки спорту Банк намагається забезпечувати підтримку командного духу та позитивних настроїв співробітників. У зв'язку з чим Банк підтримує зусилля співробітників, спрямовані на зміцнення власного здоров'я і ведення здорового способу життя, організовує різноманітні спортивні заходи для співробітників.

### ***Стандарти зовнішнього вигляду (корпоративний стиль, «дрес-код»)***

Колектив Банку - це впевнені в собі співробітники, які прагнуть успіху. Зовнішній вигляд відповідає цьому змісту. У виборі одягу, зачіски та аксесуарів співробітники Банку керуються принципом «Я налаштований займатися серйозною справою і не збираюся нікого епатувати».

Працівник Банку зобов'язаний дотримуватися ділового стилю одягу. Зовнішній вигляд співробітника не повинен бути зухвалим або недбалим. Рекомендований діловий стиль для співробітників Банку — це одяг і аксесуари, що дозволяють виглядати авторитетно, впевнено, солідно, підкреслювати професійний статус та викликати і зміцнювати довіру колег і партнерів.

Банк не є прихильником занадто жорстких і консервативних правил, однак, традиційний діловий стиль є обов'язковим варіантом зовнішнього вигляду співробітників у робочий час з понеділка по четвер. По п'ятницях допускається приходити на роботу у вільному одязі акуратного вигляду. Виняток становлять співробітники, які проводять зустрічі з клієнтами або які зобов'язані носити спеціальну форму.

### ***Захист активів Банку та ощадливість***

Банк переконаний, що всі члени колективу Банку зобов'язані діяти добросовісно і не допускати неналежного використання або розтрати майна Банку, службової інформації та засобів, виділених на відрядження і представницькі витрати. У першу чергу співробітники керуються інтересами Банку. Банк витрачає, якщо немає інших можливостей не витрачати, і тільки з метою провадження діяльності. Співробітники економлять кошти Банку та оплачують витрати так, немов розпоряджаються власними грошима.

У Банку використання в особистих цілях телефонії, офісної техніки, електронної пошти або аналогічного обладнання допускається тільки у виключних випадках, якщо це не є зловживанням та не перешкоджає виконанню функціональних обов'язків і не пов'язане з незаконною діяльністю. Співробітники бережливо ставляться до майна Банку, як до свого власного.

### ***Трудова діяльність поза Банком, участь в статутному капіталі та органах управління третіх осіб***

Банк визнає право співробітників займатися трудовою діяльністю поза Банком при дотриманні ряду умов. Відповідно до банківського законодавства окремим посадовим особам Банку заборонено суміщення діяльності в інших фінансових установах.

Працівники Банку мають знати наступні правила:

— здійснювати таку діяльність можливо лише у вільний від виконання посадових обов'язків час;

— потрібно бути переконаним, що інша трудова діяльність не впливає на виконання посадових обов'язків у Банку, не завдає шкоди іміджу та інтересам Банку;

— обов'язково мають бути дотримані встановлені у Банку правила захисту інформації з обмеженим доступом, якщо така інформація довірена співробітнику або стала відомою в процесі виконання ним посадових обов'язків.

Щоб переконатися у відсутності конфлікту інтересів Банк очікує, що співробітники будуть повідомляти свого безпосереднього керівника про будь-яку трудову діяльність поза Банком.

### ***Користування послугами Банку та контрагентів***

Працівникам Банку та членам їх родин рекомендовано звертатися в Банк для отримання банківських та фінансових послуг у приватних цілях. Однак, такі послуги мають надаватися на тих же умовах, на яких вони надаються іншим клієнтам. Обслуговування співробітників не повинно завдавати шкоди Банку і дискримінувати інших клієнтів.

Аналогічним чином співробітникам Банку не слід користуватися привілеями з боку контрагентів, якщо такі привілеї не є доступними для інших співробітників Банку на тих же умовах в рамках корпоративних програм.

Застосування особливих умов обслуговування співробітників в якості клієнтів допускається виключно в рамках спеціальних програм розвитку мотивації.

### **3.2.3. Стандарти корпоративної культури**

Стандарти корпоративної культури Банку будуються за принципом відповідального лідерства. Банк є фінансовою установою, що передбачає відповідальність за те, яким чином дії Банку можуть відбитися на економічному, соціальному та екологічному розвитку регіонів України. До стандартів корпоративної культури належать відносини у таких сферах:

#### ***Акціонери***

Основою взаємовідносин Банку зі своїми акціонерами та один із основоположних принципів системи корпоративного управління Банку є повага прав та законних інтересів усіх акціонерів Банку.

Банк створює максимально сприятливі та прозорі умови для реалізації прав акціонерів. Всі дії спрямовуються на збереження та примноження акціонерного капіталу.

#### ***Участь у громадській та політичній діяльності. Благодійність та спонсорство.***

Спонсорство – це вид маркетингу, при якому Банк бере на себе всі або частину витрат за проектом або програмою в обмін на можливість популяризації свого імені на медіаплатформах та заходах. Добрі справи - невід'ємна частина корпоративної культури Банку. Тому, одним з традиційних напрямків участі Банку у житті суспільства є участь у благодійних та волонтерських програмах. Банк вважає своїм обов'язком допомагати дитячим установам і громадським організаціям.

Банк не бере участі в діяльності політичних і релігійних організацій та не фінансує їх діяльність. Співробітники, які беруть участь в неробочий час в політичній, релігійній чи іншій суспільній діяльності, зобов'язані виступати в цих випадках тільки в якості приватних осіб, а не представників Банку.

На території Банку не допускається агітація на користь будь-якої політичної партії або кандидата, а також поширення співробітниками своїх релігійних поглядів і переконань.

Всім членам колективу забороняється від імені Банку вручати подарунки, надавати матеріальну та нематеріальну допомогу в політичних цілях або організувати розважальні заходи для політичних партій чи кандидатів на політичні посади.

#### ***Взаємодія з державними органами***

Банк у взаємовідносинах з представниками органів державної влади та місцевого самоврядування вважає себе зобов'язаним:

— будувати свої взаємовідносини з представниками державної влади та місцевого самоврядування як з односторонцями в роботі на благо громадян, суспільства, держави;

— повністю і своєчасно виконувати вимоги органів державної влади, заснованих на нормах законодавства України;

— виключати спроби використання протизаконних способів або можливостей впливати на рішення державних, в тому числі судових органів.

Відносини Банку з органами державної влади та місцевого самоврядування, органами банківського регулювання та нагляду ґрунтуються на принципах дотримання законодавства, прозорості та співпраці. Співробітники Банку повинні бути ввічливими і професійними, висловлювати виключно офіційну позицію Банку і не перешкоджати розслідуванню, перевіркам у разі їх проведення.

### ***Сприяння економічному прогресу та соціальному добробуту***

Банк реалізовує свої бізнес напрямки на основі поваги до національних та культурних особливостей України.

Банк вважає своїм обов'язком розвивати банківські продукти та послуги, що сприяють вирішенню соціальних завдань, включаючи розробку спеціальних банківських продуктів і послуг для пенсіонерів, для дітей, забезпечення проведення державних соціальних та бюджетних платежів. У Банку приділяється значна увага як розвитку малого бізнесу, так і участі в великих інфраструктурних проєктах корпоративного бізнесу.

### ***Повага прав людини***

Банк дотримується прав людини, визнає їх важливість і загальність. Банк цілком підтримує фундаментальні принципи, встановлені Загальною декларацією прав людини, Міжнародним пактом про економічні, соціальні і культурні права, Європейською конвенцією з прав людини, Конституцією України та іншими міжнародними та вітчизняними документами в області прав людини.

Згода та дотримання цих принципів відображається в політиках Банку і діях по відношенню до співробітників, клієнтів, партнерів та всіх інших осіб, з якими взаємодіє Банк. Права людини повинні дотримуватися в будь-якій країні, будь-яких культурах і за будь-яких обставин.

Банк забороняє і не терпить будь-яку поведінку, засновану на залякуванні співробітників, особливо якщо через застосування такої поведінки співробітники змушені вчиняти дії, які суперечать внутрішнім документам Банку або чинному законодавству України.

Забороняється будь-яка вербальна, невербальна чи фізична форма поведінки, яка націлена на або в результаті якої завдано удару людській гідності співробітника Банку чи створено принизливе та/або образливе середовище праці.

### ***Захист навколишнього середовища***

Одна із задач Банку – підтримка клієнтів і допомога їм долати складнощі, пов'язані із екологічними питаннями. Працівники Банку мають усвідомлювати те, що захист навколишнього середовища – це суть ідентичності, та представляти її таким чином у повсякденній внутрішній та зовнішній професійній діяльності. Банк займає активну позицію в питаннях охорони природи.

Природоохоронна діяльність Банку спрямована на послідовне поліпшення всіх екологічно значущих аспектів при неухильному дотриманні законодавства і встановлених лімітів негативного впливу на навколишнє середовище.

Банк керує екологічною ефективністю, в першу чергу, шляхом бережливого використання природних ресурсів. Для цього Банк намагається скоротити застосування енергоресурсів, води, паперу та впроваджує сучасні енергозберігаючі технології.

### **3.3. ЗАГАЛЬНОПРИЙНЯТІ НОРМИ ПОВЕДІНКИ ДЛЯ КЕРІВНИКІВ ТА ІНШИХ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ, ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЦИХ НОРМ**

#### **3.3.1. Загальнообов'язкові та прийнятні норми поведінки для Керівників:**

На керівників Банку покладено відповідальність за створення і підтримку такої культури поведінки, при якій всі співробітники знають і розуміють свої обов'язки і вільно інформують про сумніви і проблемні питання у діяльності.

##### **Керівники будь-якого рівня зобов'язані:**

— своєчасно інформувати підлеглих щодо стратегії 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 співробітника за досягнення стратегічних цілей Банку, власних повноважень і відповідальності, а також повноважень і відповідальності підлеглих;

— бути прикладом для інших та діяти у відповідності до найвищих стандартів корпоративної етики та професійної поведінки. На особистому прикладі показувати прихильність принципам етики;

— регулярно нагадувати своїм підлеглим про важливість корпоративної культури та необхідність її дотримання;

— роз'яснювати положення Кодексу етики підлеглим співробітникам, забезпечувати дотримання ними норм Кодексу, в тому числі розуміння того, що комерційні або фінансові результати не можуть бути важливіше етичної поведінки;

— створювати в колективі середовище відкритого спілкування, в якому кожен співробітник відчуває себе комфортно і може винести на обговорення те чи інше питання;

— не давати співробітникам розпоряджень та завдань, що порушують вимоги законодавства, Кодексу етики або інших принципів ділової етики та / або етичних корпоративних правил поведінки;

— проявляти особливу увагу щодо ситуацій або дій, які можуть порушувати вимоги Кодексу етики або внутрішніх документів Банку;

— забезпечувати активну взаємодію підлеглих співробітників з підрозділами Банку з питань корпоративної культури і етичної поведінки, надавати підтримку співробітникам, які сумлінно ініціюють обговорення етичних питань;

— не вчиняти та не дозволяти вчиняти переслідування будь-кого з працівників від імені Банку та повідомляти своїх підлеглих про заборону переслідування в Банку;

— негайно вживати заходів щодо усунення порушень принципів етики, а також вживати необхідних заходів впливу;

— враховувати дотримання співробітниками вимог Кодексу етики та внесок співробітників у формування культури поведінки в Банку при проведенні їх оцінки.

#### **3.3.2. Загальнообов'язкові та прийнятні норми поведінки для працівників Банку:**

— дотримання керівниками Банку, керівниками підрозділів контролю та іншими працівниками Банку вимог законодавства України, нормативно-правих актів НБУ та внутрішніх документів Банку. Якщо Ви помітили будь-який випадок порушення вище

зазначених вимог, або Вас просять зробити вчинок, який, на Ваш погляд, може привести до його порушення, негайно повідомте про це свого безпосереднього керівника або співробітників Управління комплаєнсу;

— забезпечення керівниками Банку, керівниками підрозділів контролю та іншими працівниками Банку функціонування Банку в межах визначеної схильності до ризиків і лімітів ризику;

— ознайомитися з положеннями Кодексу етики, у т.ч. корпоративними цінностями, керуватися та дотримуватися їх у щоденній роботі, уникати неналежної поведінки;

— неухильно дотримуватись загально визначених етичних норм поведінки, етикету ділового спілкування у щоденній співпраці з клієнтами, партнерами, колегами та керівництвом;

— 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 співробітникам, у т.ч. з етичних норм;

— вчасно проходити всі навчальні курси, які організуються в Банку. Удосконалювати професійні знання та вміння, самостійно ознайомлюватися з нормами цього Кодексу етики, який розміщується на внутрішньому порталі та веб-сайті Банку;

— знати, дотримуватися і застосовувати в своїй діяльності положення внутрішніх політик і документів, які можна застосувати для роботи. Працівники, безумовно, можуть не пам'ятати напам'ять положення всіх внутрішніх документів Банку, але повинні розуміти закладені в документи принципи і знати, з яким документом потрібно зверитися у разі потреби;

— 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;

— 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;

— визнавати свої помилки при виконанні службових обов'язків, повідомляти про них керівникам і колегам з метою мінімізації можливих негативних наслідків та втрат;

— утримуватися від виконання рішень чи доручень керівництва Банку, якщо вони суперечать вимогам законодавства, нормативно-правових актів НБУ чи внутрішніх документів Банку, та повідомляти про такі випадки Управлінню комплаєнсу;

— не здійснювати діяльність, що порушує моральні і правові норми та може завдати шкоди репутації інтересам Банку, клієнта, ділових партнерів;

— звертатися за допомогою до свого безпосереднього керівника або до співробітників Управління комплаєнсу, якщо у Вас з'явилися питання щодо застосування норм Кодексу етики або сумніви щодо дотримання етичних принципів;

— негайно повідомляти про будь-які можливі ризики для Банку безпосереднього керівника, Управління комплаєнсу або працівників, відповідальних за управління ризиками чи ризик-координаторів;

— 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.

### **3.3.3. Неприйнятна поведінка співробітника Банку**

Неприйнятна поведінка включає в себе подання недостовірної фінансової, 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, порушення законодавства України, нормативно-правових актів НБУ, внутрішніх документів Банку. За вчинення неприйнятної поведінки співробітник Банку незалежно від займаної посади несе відповідальність відповідно до норм цього Кодексу етики, нормативно-правових актів НБУ та чинного законодавства України.

## **3.4. НОРМИ ЩОДО ЗАБОРОНИ ЗДІЙСНЕННЯ НЕЗАКОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

### **3.4.1. Заборона здійснення незаконної діяльності**

Співробітникам Банку забороняється вчиняти незаконну діяльність. Кожен співробітник 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 чинного законодавства України.

### **3.4.2. Подання фінансової та статистичної звітності**

Банк готує, надає та публікує свої фінансові звіти відповідно до загальноприйнятих принципів бухгалтерського обліку та згідно чинного законодавства України. Звіти повинні містити фінансову позицію Банку та результати його операцій у всіх відповідних аспектах, тим самим забезпечуючи достовірною інформацією своїх інвесторів.

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 проведення.

Співробітники Банку в рамках своїх компетенцій і відповідно до регламентів робочих процесів зобов'язані чесно, своєчасно і в повному обсязі складати звітність про показники своєї діяльності та діяльності Банку. Надання неточної, неповної, суперечливої і несвоєчасної звітності відноситься до неприйнятної поведінки і не допускається. У Банку заборонена фальсифікація документів, викривлення суті чи змісту операцій чи інформації про 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, Управління комплаєнсу та профільні структурні підрозділи Банку.

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

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



**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.

**3.4.4.** Порушення санкцій, протидія легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування, розповсюдження зброї масового знищення

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.

Банк застосовує всі можливі превентивні заходи, щоб встановлювати та вести ділові відносини лише з надійними клієнтами і контрагентами, які займаються законною діяльністю і отримують доходи з законних джерел. Тому Банк та співробітники мають застосувати всі можливі кроки з метою запобігання та боротьби з відмиванням грошей, фінансуванням тероризму та фінансуванням розповсюдження зброї масового знищення та одержання повної інформації про клієнтів, дотримуючись принципу «Знай свого клієнта». У своїй роботі співробітники 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 політик Банку.

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.

При проведенні ідентифікації, верифікації та вивченні клієнтів та партнерів співробітник 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 співробітників 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.

#### 3.4.5. Неконкурентна практика

Згідно до статті Закону України «Про захист економічної конкуренції», антиконкурентними узгодженими діями є узгоджені дії, які призвели чи можуть призвести до недопущення, усунення чи обмеження конкуренції. 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.

Взаємовідносини з конкурентами Банку будуються на принципах чесності та взаємної поваги у відповідності до вимог антимонопольного законодавства України, а саме 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.

Будь-які рекламні та акційні заходи Банк проводить таким чином, щоб надати потенційним клієнтам об'єктивну інформацію про Банк. Банк не фінансує і не спонсорує рейтингів (порівняння в мас-медіа) продуктів і послуг інших Банків.

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.

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

**3.4.6. Заборона 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.**

Банк дотримується вимог чинного законодавства України щодо боротьби з ухиленням від сплати податків, в т.ч. вимог Податкового кодексу України, а також дотримується законодавчого акту, пов'язаного з боротьбою з ухиленням від сплати податків після впровадження відповідного законодавства в Україні, а саме Закону США «Про податкові вимоги до іноземних рахунків» (Foreign Account Tax Compliance Act - FATCA), який спрямований на запобігання ухиленню податкових резидентів США від сплати податків до державної казни Сполучених штатів та визначає обов'язкові для всіх фінансових установ-учасників FATCA, у тому числі Банку, процедури (проведення ідентифікації нових та існуючих клієнтів з метою виявлення податкових резидентів США; надання до уповноваженого органу США інформації про клієнтів - податкових резидентів США, розкриття інформації про результати FATCA-ідентифікації за запитом уповноваженого органу США, утримання штрафного податку у визначених розмірах тощо).

Банк зобов'язується не проводити та не сприяти проведенню операцій, ініційованих виключно для податкових цілей, не допомагати своїм клієнтам обходити свої податкові зобов'язання, та не працювати в державах чи територіях, юрисдикції яких за законодавством ЄС та/або законодавством України класифікуються як «заборонені до співпраці» (noncooperative) («податкові гавані»).

Кожен працівник Банку зобов'язаний:

- бути уважним, пильним, виявляти та негайно повідомляти Департамент фінансового моніторингу про будь-які дії, спрямовані, прямо чи опосередковано, на обхід діючих податкових правил та законодавчих обмежень;

- підтримувати файли КУС в актуальному стані, зокрема інформацію про наявність у клієнта (його КБВ, поручителя, заставодавця) статусу податкового резидента США (FATCA);

- у разі виникнення сумнівів звертатися до Департаменту фінансового моніторингу;

- негайно повідомляти свого керівника, Управління комплаєнсу та Департамент фінансового моніторингу в разі отримання від клієнта, його представників або третіх осіб обіцянок/пропозицій неправомірної вигоди чи інших способів заохочення, які можуть бути пов'язані із ухиленням від сплати податків або проведенням операцій в обхід існуючих податкових правил;

- утримуватись від вчинення будь-яких інших дій, які можуть сприяти клієнту в здійсненні його незаконних намірів, пов'язаних із ухиленням від сплати податків або проведенням операцій в обхід існуючих податкових правил.

Працівникам Банку суворо забороняється:

- навмисно заважати Банку виконувати свої податкові зобов'язання;

- вступати в будь-які позадоговірні стосунки з клієнтом, особливо приставати на пропозиції клієнтів, якщо вони пов'язані з отриманням неправомірної вигоди чи будь-якого виду заохочення;

- консультувати клієнтів та контрагентів та/або брати участь у фінансових механізмах, спрямованих у обхід податкових правил;

— консультувати клієнтів та контрагентів з питань уникнення ними чи їх контрагентами виконання встановлених законодавством України або договірними умовами інших зобов'язань;

— видаляти або замовчувати будь-яку інформацію з метою приховування будь-яких доказів того, що операція пов'язана із «податковою гаванню»;

— сприяти, заохочувати чи допомагати клієнтам та їх контрагентам у будь-яких діях, спрямованих на порушення законів і правил ними чи їх контрагентами.

### **3.5. ПОЛІТИКА ТА ВИМОГИ ЩОДО ДОТРИМАННЯ КУЛЬТУРИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ**

**3.5.1.** 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.

**3.5.2.** Система управління ризиками Банку забезпечує безперервний аналіз ризиків з метою прийняття своєчасних та адекватних управлінських рішень щодо пом'якшення ризиків та зменшення пов'язаних із ними втрат (збитків). У Банку ризик-культура є частиною корпоративної культури Банку. Це сталі норми поведінки співробітників, направлені на 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.

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

**3.5.4.** Культура управління ризиками передбачає, що кожен працівник Банку має дотримуватись визначених Банком принципів, правил, спрямованих на поінформованість усіх працівників Банку щодо процедур прийняття ризиків та управління ними.

**3.5.5.** Культура управління ризиками вимагає:

— обізнаність щодо засад Стратегії, політик, процедур з управління ризиками Банку;

— дотримання визначених Банком принципів, правил, спрямованих на поінформованість усіх працівників Банку щодо процедур прийняття ризиків та управління ними;

— дотримання корпоративних цінностей, Кодексу етики;

— розуміння керівниками та працівниками Банку їх ролі під час управління ризиками, обізнаність щодо ризиків та дотримання ризик-апетиту, а також відповідальність за порушення встановленого рівня ризик-апетиту;

— забезпечення керівниками Банку та підрозділів контролю, іншими працівниками Банку функціонування Банку в межах визначеної схильності до ризиків і лімітів ризику;

— відповідальність керівників Банку, керівників підрозділів контролю та інших працівників за неприйнятну поведінку;

— проходження регулярних навчань працівниками Банку щодо дотримання норм законодавства, культури управління ризиками та організації системи внутрішнього контролю, ураховуючи норми Кодексу етики тощо.

**3.5.6.** Для того, щоб Банк успішно розвивався в постійно мінливих умовах, Банк постійно вдосконалює систему управління ризиками. Тому кожен із співробітників 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.** Співробітники мають розуміти, що конструктивна критика робить кращою його 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 ризики, аналізувати їх і оцінювати за допомогою доступних інструментів, орієнтуючись на задані в Банку ризик-апетити.

— **Дотримання правил.** Співробітники застосовують правила таким чином, що було показано не лише формальне виконання норм, а й прихильність інтересам Банку.

### **3.6. НОРМИ ТА ЗАХОДИ ЩОДО ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЮ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

**3.6.1.** Відносини Банку з клієнтами – споживачами банківських та фінансових послуг регулюються законодавством України, нормативно-правовими актами НБУ та угодами (договорами) між клієнтом та Банком. Банк відповідально та справедливо ставиться до всіх категорій споживачів фінансових послуг.

**3.6.2.** Банк зобов'язаний докладати максимальних зусиль для уникнення конфлікту інтересів працівників Банку і клієнтів, а також конфлікту інтересів клієнтів Банку.

**3.6.3.** 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 з Банком особи як обов'язкову умову надання банківських послуг.

**3.6.4.** 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 законом.

**3.6.5.** У разі виконання Банком функцій повіреного, агента, іншого представника або посередника із залучення коштів фізичних осіб на користь третіх осіб (включаючи небанківські фінансові установи) Банк зобов'язаний попередньо ознайомити у письмовій формі фізичних осіб про те, що такі кошти не є банківським вкладом фізичної особи, на який поширюються гарантії, встановлені Законом України "Про систему гарантування вкладів фізичних осіб".

Банк має власний веб-сайт: <https://bankalliance.ua/> та розміщує на ньому інформацію, визначену законодавством, нормативно-правовими актами НБУ, а також нормативно-правовими актами НКЦПФР<sup>1</sup>. Банк несе відповідальність за актуальність та достовірність інформації, розміщеної на його веб-сайті.

---

<sup>1</sup> Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку

<sup>2</sup> Фонд гарантування вкладів фізичних осіб

**3.6.6.** 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. Співробітники Банку зобов'язані забезпечити безпосереднє надання обов'язкової інформації клієнтам на їх вимогу згідно чинного законодавства. 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.

**3.6.7.** 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 укладання відповідного договору, в тому числі з урахуванням обрання певного типу кредиту. Порядок та форма надання інформації клієнту встановлюється окремими внутрішніми документами Банку.

**3.6.8.** При залученні коштів фізичних осіб на вклади Банк виконує всі необхідні заходи щодо інформування вкладників, передбачені законодавством ФГВФО щодо гарантування вкладів фізичних осіб. 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.

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

**3.6.10.** Банк не надає платних послуг клієнтам, не обумовлених умовами договору, публічними правилами та тарифами Банку, без згоди клієнта.

**3.6.11.** Клієнт, який звернувся до працівника відділення Банку, має одержати вичерпну відповідь на своє запитання або, у разі неможливості надання відповіді, працівник відділення Банку має надати чіткі рекомендації, до кого саме із працівників Банку клієнт може звернутися та отримати необхідну консультацію та конкретну допомогу у вирішенні питання.

**3.6.12.** У разі надходження скарг від клієнтів відповідальні працівники Банку (у межах своїх повноважень) ретельно вивчають скаргу та здійснюють аналіз вказаної інформації у скарзі, після чого виконують необхідні дії для максимально швидкого вирішення проблеми.

**3.6.13.** Банк дотримується вимог законодавства України про звернення громадян та нормативно-правових актів Національного банку України щодо розгляду та опрацювання звернень клієнтів з метою забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень клієнтів та оперативного розв'язання зазначених у них питань, задоволення вимог заявників та запобігання їх виникненню.

## **3.7. ПОРЯДОК ДІЙ КЕРІВНИКІВ ТА ІНШИХ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ ДЛЯ ЗАПОБІГАННЯ ЗАВДАННЮ ШКОДИ МАЙНУ БАНКУ**

**3.7.1.** Кожний співробітник 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.

**3.7.2.** 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 співробітниками в межах виконання функціональних обов'язків, також є власністю Банку.

**3.7.3.** 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.

**3.7.4.** 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 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 Управління банківської безпеки про факти розкрадання, розтрати, неналежного використання майна Банку.

**3.7.5.** Кожний співробітник зобов'язаний піклуватися про збереження майна Банку. Неправомірне користування активами Банку є підставою для притягнення до дисциплінарної, адміністративної або кримінальної відповідальності. Співробітники Банку усвідомлюють, що безвідповідальне управління чи незаконні дії з цінностями, які знаходяться у володінні чи розпорядженні Банку, розцінюються як порушення такими співробітниками 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 співробітниками до майна Банку, яке призвело до його пошкодження чи несанкціоноване його використання, можуть кваліфікуватися як порушення зобов'язань перед Банком.

### **3.8. НОРМИ ЩОДО ЗАБОРОНИ ВИКОРИСТОВУВАТИ СЛУЖБОВЕ СТАНОВИЩЕ КЕРІВНИКАМИ БАНКУ ТА ІНШИМИ ПРАЦІВНИКАМИ БАНКУ З МЕТОЮ ОТРИМАННЯ НЕСПРАВЕДЛИВИХ ПЕРСОНАЛЬНИХ ПЕРЕВАГ АБО НАДАННЯ ТАКИХ ПЕРЕВАГ ТРЕТІМ ОСОБАМ**

**3.8.1.** 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.

**3.8.2.** Згідно чинного законодавства України, нормативно-правових актів НБУ та внутрішніх документів Банку всі співробітники повинні уникати будь-якого існуючого чи потенційного конфлікту інтересів, пов'язаного з їхньою посадою, функціональними обов'язками, роботою чи з ними особисто. Співробітники зобов'язані відмовитись від будь-якої діяльності, яка суперечить інтересам Банку та/або клієнтам Банку, а також всі рішення повинні прийматись співробітниками Банку неупереджено та об'єктивно.

**3.8.3.** Співробітники 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 співробітники повинні співпрацювати з Банком для ефективного вирішення потенційних та існуючих конфліктів інтересів.

**3.8.4.** По відношенню до займаної посади, місця роботи та/або інтересів Банку, співробітники Банку повинні утриматись від вчинення будь-яких дій чи займання посад, які можуть призвести до виникнення конфлікту інтересів.

**3.8.5.** У Банку діє Політика запобігання конфліктам інтересів АТ «БАНК АЛЬЯНС», яка була прийнята з метою уникнення, визначення та управління будь-якими конфліктами інтересів, які можуть завдати шкоди клієнтам Банку та інтересам Банку. Політика запобігання конфліктам інтересів АТ «БАНК АЛЬЯНС» 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:

- підвищення довіри до Банку з боку клієнтів та партнерів, забезпечення справедливого обслуговування клієнтів та дотримання високих стандартів корпоративного управління на принципах відкритості, прозорості та передбачуваності;

- відповідність міжнародним стандартам та передовим практикам для підвищення міжнародної репутації Банку;

- встановлення принципів розкриття інформації про конфлікти інтересів, механізмів ухвалення управлінських рішень та норм поведінки співробітників Банку в умовах існуючих конфліктів інтересів;

- надання співробітникам Банку інформації про заходи, що здійснюються Банком по виявленню, управлінню та врегулюванню конфліктів інтересів, а також надання співробітникам Банку допомоги у визначенні найбільш сприятливих способів врегулювання таких конфліктів;

- визначення обов'язкових для дотримання Банком мінімальних стандартів управління конфліктами інтересів.

**3.8.6.** Банк обмежує можливість ухвалення самостійних рішень і самостійних дій для співробітників. При появі потенційної можливості виникнення конфлікту інтересів, потрібно негайно проінформувати свого безпосереднього керівника і Управління комплаєнсу для надання необхідних консультацій відносно подальших дій в цій ситуації.



**3.8.7.** У більшості випадків спільна робота близьких родичів в Банку не забороняється. Проте, з метою мінімізації ризиків виникнення конфлікту інтересів Банк дотримується принципу обмеження випадків спільної роботи близьких родичів, а також забороняє протекціонізм на основі сімейності. Спільна робота близьких родичів в Банку, які знаходяться в прямому або функціональному підпорядкуванні, заборонена, а в інших випадках потенційного конфлікту інтересів допускається лише за рішенням Правління Банку та за умови погодження Управлінням комплаєнсу.

### **3.9. НОРМИ ТА ЗАХОДИ ЩОДО ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЙНИМ ДІЯМ ТА ХАБАРНИЦТВУ**

**3.9.1.** Банк дотримується політики нульової толерантності щодо корупції, в тому числі стимулювання винагород. Жоден працівник Банку не може брати участь у будь-якій формі хабарництва. Банк у своїй діяльності дотримується принципу неприйняття корупції в будь-яких формах і проявах (принцип «нульової толерантності») і вважає своїм обов'язком сприяти підвищенню рівня антикорупційної культури в суспільстві. Членам команди 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.

**3.9.2.** Банк чекає від клієнтів, контрагентів і партнерів дотримання відповідних обов'язків по протидії корупції. Загальна мета Банку – підтримка високої ділової репутації Банку, тому кожен співробітник Банку в своїй щоденній роботі докладає розумні зусилля для мінімізації ризиків у ділових стосунках з контрагентами, які були або можуть бути залучені в корупційну діяльність.

**3.9.3.** 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 етики чи нормам законодавства України про протидію корупції.

**3.9.4.** 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 співробітників Банку чи його представників. Жоден співробітник 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 невинуватної бізнес-мети для Банку чи клієнта.

**3.9.5.** 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. Співробітник Банку зобов'язаний невідкладно відмовити такій особі у здійсненні вказаних неофіційних платежів.

**3.9.6.** 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 етики як незаконний чи такий, що суперечить Кодексу етики.

**3.9.7.** Співробітникам Банку у своїй роботі також слід уникати підозри щодо появи корупції та прояву незаконних дій.

**3.9.8.** Слід пам'ятати, що всі випадки корупції серед працівників тягнуть за собою дисциплінарні заходи впливу згідно з внутрішніми процедурами та документами Банку, а також притягнення до адміністративної, цивільної та/або кримінальної відповідальності. Як юридична особа, Банк може зазнавати збитків не лише у вигляді штрафів, а й у вигляді виключення з ринку, відкликання дозволів та заборони на фінансування, що, зрештою, може призвести до нанесення шкоди репутації.

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

#### **3.10.1. Гарантії рівності відносин між Банком та клієнтами**

— Реалізуючи бізнес-стратегію 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 співробітники 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. Співробітники Банку надають клієнтам достовірну та вичерпну інформацію, ознайомлюють клієнтів з перевагами та ризиками, пов'язаними з придбанням окремих продуктів і послуг.

— Співробітники Банку дотримуються найвищих стандартів якості обслуговування клієнтів, створюють привітну атмосферу, в якій кожному клієнту буде комфортно.

— Співробітники Банку не обговорюють з колегами на роботі чи по телефону особисті проблеми у присутності клієнта.

#### **3.10.2. Гарантії рівності відносин між Банком та співробітниками.**

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

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

— Банк докладає зусиль для розвитку своїх співробітників та створення позитивної внутрішньої атмосфери, яка забезпечує сприятливі умови для найкращого виконання робочих завдань. Кожен співробітник усвідомлює власний внесок у формування корпоративної культури та активно впливає на її розвиток.

— Забезпечення безпеки співробітників є невід'ємною частиною діяльності Банку. Банк веде прозору кадрову політику, відповідно до якої підбір співробітників, 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 співробітників, 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 співробітників, категорично проти будь-якої дискримінації, ставлення або дій, які суперечать принципам толерантності.

— Раса, колір шкіри, політичні, релігійні та інші переконання, стать, гендерна ідентичність, сексуальна орієнтація, етнічне, соціальне та іноземне походження, вік, стан здоров'я, інвалідність, підозра чи наявність захворювання на ВІЛ/СНІД, сімейний та майновий стан, сімейні обов'язки, місце проживання, членство у професійній спілці чи іншому громадському об'єднанні, участь у страйку, звернення або намір звернення до суду чи інших органів за захистом своїх прав або надання підтримки іншим працівникам у захисті їхніх прав, мовні або інші ознаки, не пов'язані з характером роботи або умовами її виконання 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 співробітникам.

— Банк дотримується норм законодавства України у галузі соціального захисту співробітників, 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 співробітників.

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

— У разі виникнення конфлікту співробітники Банку мають вжити всіх заходів, щоб неупереджено віднестися до його ініціатора, уважно і по можливості максимально доброзичливо вислуховують думку опонента. При обговоренні спірних питань співробітники 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.

### **3.10.3. 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.

### **3.10.4. 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.

— Запорукою успіху є найвища якість послуг, які надає Банк, тому у своїй рекламній та PR-діяльності Банк не оцінює публічно пропозицій інших банків і не проводить дій, які б могли допомогти у створенні негативного іміджу конкурентам.

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

**3.11.1.** Банк заохочує до розвитку партнерських стосунків з клієнтами та контрагентами та допускає обмін корпоративними дарунками, прийнятими у діловій практиці. Співробітники усвідомлюють, що обмін діловими дарунками і запрошеннями на представницькі заходи є соціально визнаним компонентом ділових стосунків, проте необхідно пам'ятати, що такі випадки ні за яких обставин не повинні завдавати збитку діловій репутації Банку.

**3.11.2.** Подарунки повинні мати безпосередній зв'язок із законною метою дарування і не створювати враження щодо необхідності виконання неправомірних дій. Необхідно пам'ятати, що внутрішні політики клієнтів і партнерів можуть не передбачати прийняття дарунків і навіть повністю забороняти їх прийняття та дарування.

**3.11.3.** Співробітникам Банку не дозволяється приймати від будь-яких третіх осіб подарунки:

- за вчинення будь-яких дій (бездіяльності), пов'язаних із роботою у Банку;
- понад сукупною їх вартістю, визначеною у Політиці запобігання конфліктам інтересів АТ «БАНК АЛЬЯНС»;
- у вигляді грошових коштів або грошових еквівалентів;
- у вигляді укладення договорів з третіми особами, що надають право на отримання грошових коштів як винагороди за здійснену діяльність в якості працівника Банку;
- за відсутності загальноприйнятого приводу для подарунка.

**3.11.4.** Якщо, не зважаючи на вищевказане, співробітнику Банку пропонується подарунок, вартість якого перевищує дозволена, і в отриманні такого подарунку немає можливості відмовити з огляду на діловий етикет, співробітник зобов'язаний повідомити про отримання такого подарунку Управління комплаєнсу у порядку та формі, що визначаються у Політиці запобігання конфліктам інтересів АТ «БАНК АЛЬЯНС».

### **3.12. ПРИНЦИПИ ОБОРОБЛЕННЯ, ЗБЕРІГАННЯ ТА РОЗПОВСЮДЖЕННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОЇ ТА ІНСАЙДЕРСЬКОЇ ІНФОРМАЦІЇ**

**3.12.1.** Абсолютний захист комерційної таємниці та конфіденційної інформації є однією з головних вимог конфіденційних відносин між Банком та його клієнтами. 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. Співробітники Банку повинні дотримуватись обов'язку щодо забезпечення конфіденційності навіть після переведення їх на іншу посаду чи припинення трудових відносин з Банком.

**3.12.2.** Інформація про співробітників 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 співробітник Банку в письмовій формі приймає зобов'язання про нерозголошення інформації.

**3.12.3.** У ході виконання своїх службових обов'язків співробітникам може ставати відомою неопублічна інформація про компанію клієнта або його партнерів або плани Банку щодо зміни тарифів на банківські послуги (до їх офіційного введення чи оприлюднення).

Співробітники зобов'язані ставитися до такої інформації як до конфіденційної та не здійснювати її розголошення, передачу або надання до неї доступу іншим співробітникам 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.

**3.12.4.** 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 співробітниками цих вимог.

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

**3.12.6.** Співробітники 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, який забезпечує комунікацію з громадськістю.

**3.12.7.** Усі 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 співробітники, 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 співробітників розкривати службову/ непублічну та іншу конфіденційну інформації з попередніх місць роботи.

### **3.13. МЕХАНІЗМ КОНФІДЕНЦІЙНОГО ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО НЕПРИЙНЯТНУ ПОВЕДІНКУ В БАНКУ/ ПОРУШЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ БАНКУ (whistleblowing policy mechanism)**

**3.13.1.** Організація роботи у Банку з повідомленнями про порушення базується на таких засадах:

- 1) **знання та обізнаність:** інформування про можливість подати повідомлення та повноваження Управління комплаєнсу щодо його розгляду;
- 2) **доступність:** забезпечення безперешкодного доступу для подання повідомлення, процес подання таких повідомлень має бути зручним;
- 3) **довіра:** інформування про виконання державних гарантій захисту викривачів;
- 4) **відповідальність:** забезпечення керівництвом Банку роботи з повідомленнями;
- 5) **ефективність:** реагування на випадки порушення вимог законодавчих актів, внутрішніх документів Банку співробітниками Банку;
- 6) **прозорість:** інформування викривачів про те, як розглядаються їхні повідомлення;
- 7) **аналіз та вивчення:** систематичний перегляд і коригування організації роботи з повідомленнями.

**3.13.2.** 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, співробітнику слід пам'ятати, що кожен має право вказати колесі на недопустимість порушення і настояти припинити дії, які можуть привести до їх виникнення і звернутися до безпосереднього керівництва.

**3.13.3.** З метою забезпечення оперативного інформування у Банку функціонують комунікаційні канали, призначені для інформування співробітників Управління комплаєнсу про наміри або факти будь-яких порушень чинного законодавства, нормативно-правових актів НБУ, внутрішніх документів Банку, у т.ч. Кодексу етики, етичних норм поведінки, фінансових зловживань.

**3.13.4.** Комунікаційні канали Банку, в першу чергу, розраховані на сигнали про порушення вимог Кодексу етики, вимог чинного законодавства, нормативно-правових актів НБУ та внутрішніх документів Банку, підозри та факти неприйнятної поведінки. Контакт з клієнтами Банку здійснюється відповідно до діючих у Банку процедур через відділення Банку, Контакт-Центр, дистанційні канали обслуговування, особисті звернення клієнтів тощо.

**3.13.5.** Інформація приймається всіма можливими комунікаційними каналами: через звичайну та електронну пошту, телефон, за допомогою текстових форм на сайті Банку. При необхідності даний механізм дозволяє виразити стурбованість анонімно. Всі звернення до Банку реєструються у базі подій комплаєнс-ризиків відповідно до Методики виявлення, оцінки та моніторингу комплаєнс-ризиків в АТ «БАНК АЛЬЯНС».

**3.13.6.** Інформацію про звернення та повідомлення, а також результати їх розгляду/розслідувань Управління комплаєнсу щоквартально надає на розгляд Правління та Наглядової ради Банку.

**3.13.7.** У разі виникнення ситуацій, які викликають сумніви етичного характеру та/або порушення Кодексу етики, ситуацій, пов'язаних із злочинними чи шахрайськими діями, наявності підозри чи факту про неприйнятну поведінку будь-який співробітник Банку зобов'язаний невідкладно, але не пізніше одного робочого дня, повідомляти про відомі йому підозри та/або факти в один із таких способів:

1) звернення до безпосереднього керівника у будь-якій зручній формі. У разі, якщо у співробітника Банку є підстави вважати, що безпосередній керівник має відношення до порушення законодавства України, нормативно-правових актів НБУ, цього Кодексу етики або інших внутрішніх документів Банку, працівник зобов'язаний негайно повідомити про це Управління комплаєнс у будь-якій формі;

2) звернення у телефонному режимі на Контактний центр: 0-800-60-2222, який з'єднає з Управлінням комплаєнсу;

3) направлення електронного повідомлення засобами корпоративної електронної пошти на адресу compliance: [compliance@alliancebank.org.ua](mailto:compliance@alliancebank.org.ua);

4) направлення повідомлення через сайт Банку: (Інформація про Банк, розділ Комплаєнс) [https://bankalliance.ua/ru/about\\_bank/compliance](https://bankalliance.ua/ru/about_bank/compliance);

5) особисте або конфіденційне звернення до начальника Управління комплаєнсу, шляхом:

- направлення електронного листа на корпоративну електронну адресу;
- телефонного дзвінка у робочі години протягом понеділка-п'ятниці;

- особистої зустрічі у робочі години протягом понеділка-п'ятниці за адресою місцезнаходження Управління комплаєнсу;

б) звернення до співробітників Управління комплаєнсу, шляхом:

- направлення електронного листа на корпоративну електронну адресу відповідного співробітника Управління комплаєнсу;

- особистої зустріч зі співробітником Управління комплаєнсу у робочі години протягом понеділка-п'ятниці за адресою місцезнаходження Управління комплаєнсу;

- засобами телефонного зв'язку у робочі години протягом понеділка-п'ятниці з 9:00 год до 18:00 год. за номером (044) 224-66-70 (з метою звернення до Управління комплаєнсу);

7) особисте або конфіденційне звернення до начальника Управління банківської безпеки або особи, яка виконує його обов'язки (з питань злочинних та шахрайських дій);

8) персональне звернення або у вигляді електронного повідомлення до Голови Правління Банку та/або до членів Наглядової ради Банку незалежно від внутрішньої системи субординації у разі суттєвих підозр щодо потенційних та фактичних порушень законодавства України, нормативно-правових актів НБУ, Кодексу етики та інших внутрішніх документів Банку, фактів неприйнятної поведінки.

**3.13.8.** У разі виявлення підозр про порушення норм корпоративної етики і ділової поведінки членами Правління або Головним бухгалтером Банку інформація невідкладно надається начальнику Управління комплаєнсу, який має донести її членам Наглядової ради Банку. При цьому, дане питання не виноситься на розгляд Правління і інформування членів Правління про нього не здійснюється.

**3.13.9.** Банк гарантує кожному працівнику, який повідомить про злочинні та шахрайські дії чи порушення Кодексу етики, конфіденційність та максимально можливий захист від переслідувань. Особи, які надали інформацію про порушення, не матимуть жодних негативних наслідків, їх конфіденційність буде забезпечена, за винятком випадків, передбачених законодавством. Правила Банку не допускають переслідування за добросовісне інформування про неналежну поведінку інших співробітників незалежно від займаної ними посади.

**3.13.10.** Якщо працівник бажає зберегти конфіденційність звернення, йому необхідно вказати це у своєму зверненні. У результаті, його ім'я буде відоме лише працівникам Управління комплаєнсу. Конфіденційність може бути скасована за попередньою згодою з працівником, який звернувся, якщо при проведенні розслідування виникне така необхідність.

**3.13.11.** Кожне повідомлення, в якому міститься інформація про упередження та протидію злочинним чи шахрайським діям працівників Банку, порушення законодавства України, нормативно-правових актів НБУ чи Кодексу етики, буде належним чином опрацьоване. За кожним фактом Банк здійснить усі необхідні заходи задля безпечної роботи Банку, захисту інтересів Клієнтів та співробітників.

**3.13.12.** Робота з будь-якими повідомленнями, заявами чи розслідуваннями проводиться Управлінням комплаєнсу конфіденційно та з дотриманням вимог чинного законодавства України, нормативно-правових актів НБУ, а також внутрішніх документів Банку щодо захисту конфіденційної інформації та документів.

**3.13.13.** Будь-якого роду переслідування осіб, які повідомили про порушення вимог чинного законодавства, нормативно-правових актів НБУ, положень цього Кодексу етики, неприйнятну поведінку тощо категорично заборонені. Відносно осіб, які допустили переслідування, дозволяється вживання найбільш суворих заходів дисциплінарного впливу, в

т.ч. звільнення, притягнення до кримінальної відповідальності тощо, незалежно від посади, якості виконання планових показників і інших досягнень у Банку.

**3.13.14.** Банк забезпечує захист співробітників, які повідомили про неприйнятну поведінку в Банку, та співробітників, стосовно яких були отримані повідомлення про неприйнятну поведінку в Банку, при цьому результати розгляду/розслідування повідомлення не підтвердили фактів неприйнятної поведінки, від негативних наслідків, помсти, дискримінації, дисциплінарних заходів тощо шляхом суворого дотримання правил конфіденційності, справедливого розгляду/ розслідування незалежними експертами інформації за наданими повідомленнями, подальшого моніторингу звернень від таких осіб. В окремих випадках, враховуючи соціальні та людські фактори, співробітники можуть бути переведені за їхньою згодою до інших підрозділів Банку.

**3.13.15.** Ті працівники, які, на їх думку, піддалися переслідуванню, повинні невідкладно повідомити про це Управління комплаєнсу. У той же час, до працівників, які дають свідомо неправдиві відомості, застосовуються заходи дисциплінарної дії аж до звільнення.

**3.13.16.** При прийнятті рішення щодо застосування процедур, санкцій та/або притягнення до відповідальності за порушення норм Кодексу етики Банк керується внутрішніми документами Банку, процедурами (в частині застосування дисциплінарних стягнень за порушення внутрішніх документів Банку), а також нормами чинного законодавства України.

**3.13.17.** Запити з питань етики також можуть бути анонімними. В такому випадку необхідно враховувати те, що при проведенні розслідування та вирішенні такого запиту буде відсутня можливість запиту та збору додаткової інформації, яка може бути необхідною для проведення такого розслідування та вирішення питання порушеного в запиті. Саме тому Банк щиро радить при поданні заяви про порушення/підозру про порушення норм Кодексу етики залишити контактні дані для з'ясування необхідних деталей. Співробітники Банку повинні надавати максимальну підтримку і сприяння особам, які здійснюють перевірку чи розслідування, у межах проведення внутрішніх перевірок та/ або розслідувань.

**3.13.18.** Повідомлення свідомо неправдивої інформації про порушення з боку працівників є неприпустимим.

#### **IV. КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

**4.1.** Усі працівники Банку, незалежно від займаних посад і виконуваних обов'язків, несуть персональну відповідальність за неухильне дотримання вимог цього Кодексу етики. Порушення правил Кодексу етики, внутрішніх документів Банку може призвести до дисциплінарних стягнень, у тому числі до негайного припинення трудових або будь-яких інших відносин із Банком. Крім того, співробітники несуть персональну відповідальність за будь-які неправомірні або незаконні дії, які Вони здійснюють під час роботи в Банку.

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

**4.3.** Усі працівники Банку несуть кримінальну та адміністративну відповідальність згідно чинного законодавства України за вчинення злочинів та шахрайські дії, неприйнятну поведінку.

**4.4.** Працівники Управління комплаєнсу несуть відповідальність за здійснення контролю за впровадженням та за дотриманням цього Кодексу етики, надання консультацій



працівникам із питань дотримання Кодексу етики. Управління комплаєнсу щоквартально звітує Правлінню та Наглядовій раді Банку про дотримання/недотримання Кодексу етики, про виявлені порушення та здійснені заходи щодо їх недопущення в майбутньому.

**4.5.** Усі працівники Управління комплаєнсу несуть персональну відповідальність про якісний, своєчасний та неупереджений розгляд всіх звернень / повідомлень щодо порушень норм цього Кодексу етики, чинного законодавства України, нормативно-правових актів НБУ та внутрішніх документів Банку, неприйнятної поведінки співробітників Банку незалежно від займаної ними посади.

**4.6.** Структурні підрозділи Банку, які приймають участь у розробці та погодженні цього Кодексу етики, несуть відповідальність за його зміст відповідно до їх компетенції.

**4.7.** У своїй професійній діяльності усі працівники повинні керуватися принципами, описаними в Кодексі етики - кожен працівник несе особисту відповідальність за дотримання Кодексу етики. При неможливості для працівника самостійно вирішити важку етичну ситуацію, йому необхідно звернутись за порадою та допомогою до свого безпосереднього керівника або до Управління комплаєнсу.

**4.8.** Керівники структурних підрозділів Банку відповідають за виконання цього Кодексу етики своїми підлеглими, допомагають їм правильно трактувати правила та норми етичної поведінки, а також особистим прикладом показують високу ділову етику працівника Банку. Жоден із працівників або керівників Банку не має права здійснити або затвердити яку-небудь дію, яка би порушувала цей Кодекс етики.

## **V. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

**5.1.** Цей Кодекс етики не є трудовим договором, однак дотримання норм та правил, викладених у Кодексі етики та внутрішніх документів Банку, є обов'язковою умовою для роботи в Банку.

**5.2.** При прийнятті на роботу кожен співробітник ознайомлюється із Кодексом етики та підписує лист-ознайомлення.

**5.3.** Порушення положень цього Кодексу етики може слугувати підставою для накладення адміністративних, дисциплінарних та інших заходів, аж до припинення трудових відносин, відповідно до чинного законодавства.

**5.4.** Управління комплаєнсу має право ініціювати прийняття відповідних рішень, спрямованих на відмову в укладанні угоди, на зміну умов або на розірвання угоди, на тимчасове зупинення виконання угоди, укладеної або виконуваної з порушенням положень цього Кодексу етики або Політики запобігання конфліктам інтересів АТ «БАНК АЛЬЯНС» та прийнятих на його підставі внутрішніх документів Банку.

**5.5.** Всі внутрішні документи Банку розробляються з врахуванням вимог цього Кодексу етики.

**5.6.** Зміни та доповнення до цього Кодексу етики погоджуються рішенням Правління Банку, затверджуються рішенням Наглядової ради Банку та оформлюються шляхом викладення Кодексу етики у новій редакції на Веб сайті Банку. Прийняття нової редакції Кодексу етики автоматично призводить до припинення дії попередньої редакції.

**5.7.** Після затвердження Кодексу етики в новій редакції кожний співробітник Банку ознайомлюється з його текстом та підписує лист-ознайомлення.

**5.8.** Питання, не передбачені цим Кодексом етики, регулюються нормами чинного законодавства України, нормативно-правовими актами НБУ та відповідними внутрішніми документами Банку. У разі прийняття нових законодавчих актів чи внесення змін у законодавство України, до затвердження цього Кодексу етики у новій редакції, Кодекс етики діє в частині, що не суперечить чинному законодавству України.

**5.9.** Цей Кодекс етики є безстроковим, переглядається один раз на рік, підтримка Кодексу етики в актуальному стані та внесення змін, за необхідності, покладається на Управління комплаєнсу.

**АРКУШ ПОГОДЖЕННЯ  
КОДЕКС ПОВЕДІНКИ (ЕТИКИ) АТ «БАНК АЛЪЯНС»**

<b>Посада</b>	<b>Підпис</b>	<b>Власне ім'я та ПРІЗВИЩЕ</b>
Начальник Управління комплаєнсу		Євген ВИШНЕВСЬКИЙ
Начальник Юридичного управління		Оксана ОСАДЧА
Головний фахівець Управління по роботі з персоналом		Людмила БОЙКО
Начальник Управління розробки банківських продуктів та методології		Олена СОВА

Виконавець документу:

*Євген ВИШНЕВСЬКИЙ 750*