

# ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «СКАЙ БАНК»

ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО  
"СКАЙ БАНК" 06.06.2018р. змінило  
найменування на АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО  
"СКАЙ БАНК" рішенням загальних зборів  
акціонерів від 23.04.2018 року, Протокол №2.

## **ЗАТВЕРДЖЕНО**

Протокол Спостережної ради  
ПАТ «СКАЙ БАНК»  
Від 31.08.2017, № 73

## **ПОГОДЖЕНО**

Протокол Правління  
ПАТ «СКАЙ БАНК»  
від 29.08.2017, №124

## **КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЇ ЕТИКИ**

**ПУБЛІЧНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА  
«СКАЙ БАНК»**

## ЗМІСТ

1. Загальні положення.....	3
2. Основні корпоративні цінності.....	4
3. Політика взаємовідносин з акціонерами.....	5
4. Політика взаємовідносин з клієнтами, діловими партнерами, органами державної влади та контролюючими органами.....	6
5. Політика по роботі з конфіденційною інформацією клієнтів та ділових партнерів.....	7
6. Політика взаємовідносин з конкурентами.....	8
7. Політика взаємовідносин Банку зі своїми працівниками.....	9
8. Корпоративний стиль Банку.....	11
9. Корпоративні правила ділового спілкування.....	11
10. Поведінка в конфліктних ситуаціях.....	12
11. Політика розкриття інформації і спілкування із засобами масової інформації.....	13
12. Забезпечення збереження майна Банку.....	14
13. Контроль і відповідальність за дотримання Кодексу.....	14
14. Заключні положення.....	14

## 1. Загальні положення.

1.1. Кодекс корпоративної етики **ПУБЛІЧНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «СКАЙ БАНК»** (далі – Кодекс) - це система професійних і морально-етичних цінностей, що сприяє об'єднанню працівників Банку в єдину команду та створює умови для динамічного розвитку Банку.

1.2. Метою Кодексу є визначення стандартів поведінки та діяльності працівників та акціонерів Банку, спрямованих на підвищення якості послуг, фінансової стабільності, прозорості та ефективності банківських процесів, створення відмінної репутації та іміджу надійного та висококультурного Банку, що забезпечить підвищення його конкурентоспроможності на ринку банківських послуг.

1.3. Основними завданнями цього Кодексу є:

- визначення на основі єдиних цінностей принципів і правил ділової поведінки та етики, спрямованих на підвищення ефективності та культури банківської справи, фінансової стабільності Банку, зміцнення взаємної довіри учасників ринку банківських послуг;
- визначення принципів взаємовідносин Банку з акціонерами, клієнтами, діловими партнерами, органами державної влади та працівниками Банку та захист інтересів акціонерів, клієнтів, ділових партнерів Банку;
- розвиток єдиної корпоративної культури, заснованої на високих етичних стандартах, підтримання в колективі атмосфери довіри, взаємної поваги і порядності;
- виявлення і запобігання потенційних ризиків, вирішення проблем, що мають етичні аспекти;
- підвищення і збереження довіри до Банку з боку ділового співтовариства, зміцнення репутації відкритого і чесного учасника ринку.

1.4. Кодекс включає в себе загальнообов'язкові правила поведінки та етики, які незалежно від займаної посади поширюються на всіх працівників Банку.

1.5. Кодекс сприяє зміцненню етичних цінностей Банку, акцентує увагу на тому, щоб кожний працівник усвідомлював свою відповідальність за корпоративну поведінку і виконувати ним обов'язки.

1.6. Банк ставить перед собою завдання змінити уявлення клієнтів про банківський сервіс. Ми повинні бути гнучкими, зручними і надійними, передбачати бажання і потреби клієнтів, мінімізувати їх витрати і скоротити час на проведення транзакцій. Філософія Банку – знаходити прості рішення в складних ситуаціях, бути на крок попереду конкурентів в інноваціях, досягти довгострокового успіху, лояльності клієнтів і їх сталий розвиток на багато років вперед.

1.7. Банк у своїй діловій практиці враховує суспільно значимі аспекти діяльності та свою відповідальність стосовно акціонерів, клієнтів, ділових партнерів, суспільства та держави, дотримується законодавства, етичних норм і правил чесного ведення бізнесу, виконання своїх обов'язків, цінує свою репутацію.



## **2. Основні корпоративні цінності**

2.1. Корпоративні цінності та принципи Банку ґрунтуються на дотриманні законів, повазі прав працівників і ділових партнерів. Вони є обов'язковими та основою для врегулювання внутрішніх і зовнішніх відносин, у тому числі поведінки в ситуаціях, пов'язаних з виникненням конфлікту інтересів і пропонуються всім, хто співпрацює з Банком.

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

### **2.2.1. Відданість спільній справі**

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

### **2.2.2. Висока якість послуг і професіоналізм**

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

### **2.2.3. Орієнтація на кожного Клієнта**

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

### **2.2.4. Відкритість, взаємоповага**

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

### **2.2.5. Особиста відповідальність**

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

### **2.2.6. Орієнтація на персонал**

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

### **2.2.7. Робота в команді і співробітництво**

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

### **2.2.8. Повага прав та свобод людини**



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

#### **2.2.9. Безпека та ефективність праці**

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

#### **2.2.10. Етичність**

Працівники Банку діють відповідно до етичних стандартів ведення відкритого чесного бізнесу, підтримують високу корпоративну культуру, дотримуються кращих практик корпоративного управління, підтримують бездоганну ділову репутацію Банку та дотримуються кодексу корпоративної етики, кодексу професійної поведінки.

### **3. Політика взаємовідносин з акціонерами**

3.1. Акціонери, будучи власниками Банку, володіють сукупністю прав відносно Банку, дотримання і захист яких зобов'язані забезпечити Спостережна рада та Правління Банку. Акціонери мають право на захист їх права власності на акції від будь-яких порушень. Банк забезпечує реалізацію цього права відповідно до законодавства України про депозитарну систему.

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

3.3. Акціонери Банку мають право одержувати інформацію про діяльність Банку, зокрема, про фінансово-господарський стан Банку та результати його діяльності. Для доступності такої інформації і широкого її поширення Банк використовує друкарські засоби масової інформації, радіо, телебачення і підтримує актуальність інформації про Банк на офіційному сайті в мережі Інтернет: <http://www.region-bank.com.ua/>

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

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

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



- 3.7. Акціонери мають й інші права, передбачені чинним законодавством України.
- 3.8. Акціонери зобов'язані додержуватися установчих документів Банку та виконувати рішення Загальних зборів.
- 3.9. Акціонери зобов'язані оплачувати акції у розмірі, порядку та в строки передбачені Статутом та рішенням про випуск акцій, та надавати Банку документи, визначені нормативно-правовими актами Національного банку України, які підтверджують джерела походження коштів, що спрямовуються на придбання акцій Банку.
- 3.10. Акціонери зобов'язані добросовісно та розумно діяти в найкращих інтересах Банку. Обов'язок добросовісно та розумно діяти в інтересах Банку, передбачає, що акціонери Банку не повинні своїм бізнесом та діями шкодити інтересам та репутації Банку, а всебічно сприяти розвитку Банку та збільшенню його прибутків.
- 3.11. Акціонери не повинні зловживати наданими ним правами. Недопустимі дії акціонерів, здійснювані виключно з наміром заподіяти шкоду іншим акціонерам або Банку.
- 3.12. Акціонери повинні самостійно враховувати і оцінювати, які витрати і які вигоди приносить їм здійснення своїх прав.

#### **4. Політика взаємовідносин з клієнтами, діловими партнерами, органами державної влади та контролюючими органами**

- 4.1. Банк будує свої відносини з клієнтами, діловими партнерами, органами державної влади та контролюючими органами на принципах професіоналізму, чесності, прозорості та взаємної поваги відповідно до етичних норм. Банк також очікує на дотримання етичних норм від клієнтів, ділових партнерів, органів державної влади та контролюючих органів.
- 4.2. Банк поважно ставиться до всіх без виключення клієнтів та ділових партнерів і не застосовує до них будь-яких дискримінаційних вимог. Банк очікує такого ж ставлення з боку клієнтів, ділових партнерів, органів державної влади та контролюючих органів і до своїх працівників. Під час обслуговування клієнтів Банку працівники Банку додержуються стандартів спілкування, основою яких є повага до клієнта, професійне пропонування послуг та конфіденційність під час обслуговування клієнта.
- 4.3. Під час виконання своїх службових обов'язків працівник Банку діє виключно в інтересах Банку. Це правило розповсюджується не тільки на виконання договірних зобов'язань, але й на контакти з діловими партнерами, органами державної влади та контролюючими органами.
- 4.4. Банк уважно розглядає й своєчасно реагує на зауваження, скарги та претензії на адресу Банку. У випадку надходження скарги від клієнтів, ділових партнерів, органів державної влади чи контролюючих органів, працівники Банку докладають максимум зусиль для оперативного її розгляду. У разі виникнення суперечки Банк прагне до пошуку взаємоприйнятної справедливої рішення.
- 4.5. Банк зацікавлений у встановленні довгострокових партнерських відносин з кожним клієнтом. Банк є відкритим до будь-яких пропозицій клієнтів. При цьому отримання, розгляд та відповіді на пропозиції здійснюються відповідно до правил ділового обороту та вимог законодавства.
- 4.6. Банк будує взаємодію з контролюючими органами на принципах законності,



відповідальності й високих етичних стандартах. Банк визнає право й необхідність контролю за діяльністю учасників ринку фінансових послуг з боку контролюючих органів та готовий співпрацювати з ними в межах, встановлених чинним законодавством України.

4.7. При здійсненні операцій на фінансових ринках Банк не застосовує недобросовісні дії, пов'язані з маніпулюванням цінами на фінансових ринках.

4.8. Працівники Банку з повагою відносяться до кожного клієнта та його потреб, не проявляють будь-яких скритих чи явних переваг клієнтам. При спілкуванні з клієнтами працівники Банку проявляють витримку, терпіння, вміння вислухати та спокійно сприймати позицію клієнтів, емоціональну стабільність при впливі клієнтів.

4.9. Працівники Банку мають докладати всіх зусиль для мінімізації ризиків для клієнта або ділового партнера банку. При цьому мінімізація ризиків для клієнта або ділового партнера не повинна призводити до підвищення ризиків Банку.

4.10. Банк в своїй діяльності неухильно дотримується діючого законодавства України щодо протидії легалізації доходів, отриманих злочинним шляхом, і намагається вести справи з надійними клієнтами та контрагентами, які займаються законною діяльністю та одержують доходи лише із законних джерел. Банк з належною увагою ставиться до ділової репутації своїх клієнтів та контрагентів.

## **5. Політика по роботі з конфіденційною інформацією клієнтів та ділових партнерів**

5.1. Довіра клієнтів та ділових партнерів для Банку є найголовнішим активом, оскільки фінансова інформація є основою надання банківських послуг. Зберігати інформацію клієнтів та ділових партнерів у таємниці та використовувати її тільки так, як цього хотіли б наші клієнти та ділові партнери - найвищий пріоритет для всіх працівників Банку.

5.2. Банк не розголошує інформацію про операції клієнтів та ділових партнерів, а також інші відомості, які можуть нанести шкоду їх діловій репутації, якщо розкриття подібної інформації не передбачене законодавством України.

5.3. Банк гарантує клієнтам та діловим партнерам, що:

5.3.1. Буде охороняти відповідно до суворих стандартів конфіденційності інформацію, яку клієнт чи діловий партнер довіряє Банку.

5.3.2. Зведе збір і використання інформації про клієнта до необхідного мінімуму, достатнього для високоякісного обслуговування, включаючи сповіщення про банківські продукти, можливості надання супутніх послуг.

5.3.3. Допустить до фінансової інформації клієнта чи ділового партнера тільки висококваліфікованих працівників. Працівники Банку, що порушують норми цього Кодексу, понесуть відповідальність відповідно до чинного законодавства та будуть відсторонені від роботи з клієнтською інформацією.

5.3.4. Не надаватиме інформацію клієнта чи ділового партнера будь-яким зовнішнім організаціям чи особам, завчасно не отримавши на це дозвіл клієнта чи ділового партнера. У випадках, коли цього вимагає Закон, Банк надає необхідну інформацію виключно в тих обсягах, які визначені чинним законодавством.



5.3.5. Завжди жорстко контролюватиме режим використання конфіденційної інформації про своїх клієнтів та ділових партнерів.

5.3.6. Кожного разу, коли Банк найматиме інші організації, щоб забезпечити послуги з підтримки нашого бізнесу, Банк вимагатиме від них відповідності банківським стандартам роботи з конфіденційною інформацією.

5.3.7. Під час підготовки звітності Банк надаватиме інформацію про своїх клієнтів та ділових партнерів з позицій урахування їхніх інтересів.

5.4. Захист ділової, конфіденційної інформації важливий для інтересів і успіху діяльності Банку. Працівники Банку розуміють і завжди пам'ятають, що люба висловлена ними інформація або точка зору, співвідноситься із самим Банком, його іміджем серйозної фінансової структури і відносяться до цього з повною відповідальністю. Конфіденційна інформація не підлягає публічному поширенню. До конфіденційної інформації Банку також належить:

5.4.1. Інформація відносно внутрішніх політик, фінансової діяльності і структури Банку.

5.4.2. Інформація про кількість і склад працівників, їх особисті якості і персональні дані, рівень заробітної плати, система мотивації персоналу Банку тощо.

5.4.3. Комп'ютерні коди і програми, також інформація про конфігурацію програмного забезпечення, дані про механізми обробки і передачі даних.

5.4.4. Аналітична інформація, розповсюдження якої може призвести до фінансових втрат для Банку, та інформація, що отримана від клієнтів.

5.5. Забороняється обговорювати конфіденційну інформацію з третіми особами, (незалежно від того чи являються вони працівниками Банку), які не мають доступу до такого роду інформації.

5.6. Зобов'язання по збереженню конфіденційної інформації при розголошенні банківської таємниці покладаються не тільки на працівників Банку, але й інших осіб, у яких є доступ до такої інформації (наприклад, зовнішні аудитори).

5.7. Працівники, у яких є доступ до інформаційних систем, зобов'язані дотримуватись правил використання особистого паролю, забороняється передавати паролі третім особам. Забороняється передавати інформацію про фінансові реквізити КАРТИ (наприклад: номер карти, PIN код чи пароль, через незакодований e-mail) тощо.

5.8. Зобов'язання зберігаються і після завершення ділових стосунків усіх сторін.

## **6. Політика взаємовідносин з конкурентами**

6.1. Банк виступає за чесну й здорову конкуренцію. Банк розглядає діяльність конкурентів як важливий стимул свого розвитку.

6.2. Банк виходить з того, що порушення цивілізованих норм ведення бізнесу та правил ділової поведінки є неприпустимим, оскільки перешкоджає досягненню поставлених цілей і містить у собі високі ризики втрати репутації.

6.3. У взаємовідносинах з конкурентами працівник Банку не має права розголошувати інформацію про клієнтів, ділових партнерів Банку, а також інформацію, що складає банківську чи комерційну таємницю.

6.4. Банк не формує, не розповсюджує та іншим чином не використовує конфіденційну



інформацію про конкурентів.

6.5. У разі виникнення розбіжностей і спорів у конкурентній боротьбі Банк надає пріоритет переговорам і пошуку компромісу.

## **7. Політика взаємовідносин Банку зі своїми працівниками**

7.1. Банк прагне, щоб відносини між працівниками Банку характеризувались взаємною повагою та толерантністю, будувались на засадах професіоналізму, відкритості та чесності, та будує відносини на принципах довгострокового співробітництва і неухильного виконання взаємних зобов'язань.

7.2. Банк має на меті створити атмосферу довіри, в якій помилки, проблеми та інциденти обговорюються відкрито, але толерантно по відношенню до працівників.

7.3. Банк не допускає по відношенню до своїх працівників будь-яких проявів дискримінації за політичними, релігійними, расовими, національними, статевими чи іншими подібними ознаками під час прийому на роботу, оплати праці, просування по службі.

7.4. Банк вживає заходів, що спрямовані на охорону праці та укріплення здоров'я, забезпечення соціального добробуту працівників Банку. Банк надає своїм працівникам робочі місця, оснащені всім необхідним для виконання службових обов'язків. Безпосереднє керівництво працівника Банку створює належні умови, достатні для успішного виконання зобов'язань, покладених на нього посадовою інструкцією.

7.5. Банк підтримує і заохочує ініціативність та новаторство під час виконання працівником Банку своїх посадових обов'язків. Кожен працівник Банку, незалежно від займаної посади, має право висловлювати свою позицію та надавати пропозиції по вдосконаленню своєї роботи відповідно до його функціональних обов'язків.

7.6. Банк створює належні умови для професійного й службового зростання працівника Банку. При заміщенні вакантних посад Банк у першу чергу розглядає своїх працівників, занесених до кадрового резерву. Основними критеріями для підвищення по службі є професіоналізм, конкретні досягнення в роботі, а також здібності і особисті якості. Кожен працівник Банку має право вільно отримати інформацію про вакансії та виставити свою кандидатуру на заміщення будь-якої з вакансій, наявних у Банку.

7.7. Банк забезпечує створення та дотримання культури управління ризиками. Працівники мають інформувати безпосереднього керівника Управління ризиків тощо про наявність ризиків, які можуть спричинити втрати для Банку.

7.8. Банк з розумінням ставиться до участі працівників Банку в громадській і підприємницькій діяльності за умови, що ця активність не має негативного впливу на виконання працівником Банку посадових обов'язків, а також на діяльність Банку в цілому.

7.9. Працівник Банку повинен чесно і сумлінно виконувати свої посадові обов'язки, нести відповідальність за результати своєї роботи, дотримуватись трудової дисципліни, правил внутрішнього розпорядку і норм цього Кодексу, своєчасно і точно виконувати розпорядження керівництва, не допускати ігнорування звернень колег, використовувати робочий час для продуктивної роботи, утримуватись від дій, що заважають іншим працівникам Банку виконувати їхні трудові обов'язки.



7.10.Працівник Банку, що знаходиться у робочий час за межами офісу, повинен своєчасно повідомляти про своє місцезнаходження безпосередніх керівників.

7.11.Роль і ступінь відповідальності кожного працівника Банку визначені законодавством України, нормативними документами, посадовою інструкцією і внутрішніми документами Банку.

7.12.Система винагороди в Банку ґрунтується на врахуванні досягнутих результатів роботи кожного працівника Банку і його внеску в загальні результати Банку в цілому та регулюється внутрішніми документами Банку.

7.13.Умови праці працівників Банку та принципи її оплати визначаються чинним трудовим законодавством та нормативними документами Банку. Кожен працівник Банку має можливість особисто відстоювати свої права та відкрито висловлювати свою позицію відносно питань, пов'язаних з умовами праці та оплатою праці. Врегулювання трудових відносин з працівниками Банку здійснюється відповідно до чинного трудового законодавства.

7.14.Працівник Банку не має права зловживати своїм службовим становищем на користь будь-яких юридичних чи фізичних осіб, в тому числі своїх родичів. Якщо підприємства родичів чи вони особисто є клієнтами Банку, то всі послуги їм надаються на загальних умовах, згідно з внутрішніми документами Банку.

7.15. Працівник Банку не має права використовувати активи Банку, його внутрішню інформацію, своє положення чи ділові можливості, що виникають у зв'язку з роботою в Банку, в особистих інтересах або інтересах будь-яких юридичних чи фізичних осіб, в тому числі своїх родичів.

7.16.Працівнику Банку слід не допускати виникнення ситуацій, які можуть спричинити завдання збитків діловій репутації, іншим нематеріальним або матеріальним інтересам Банку. Працівник Банку не повинен прямо або опосередковано через родичів займатись діяльністю, яка призведе до конфлікту з інтересами Банку.

7.17.Працівник Банку не має права прямо або опосередковано через родичів у будь-який спосіб просити або приймати оплату, подарунки або щось подібне, що має цінність, від існуючого чи потенційного клієнта Банку, ділового партнера, представника органів державної влади або іншої особи за будь-яку дію, процедуру, що здійснюються даним працівником Банку, а також за інформацію щодо клієнтів та партнерів Банку.

7.18.Працівник Банку повинен уважно ставитись до ситуацій, коли йому стає відомо про недосконалість процедур, виникнення потенційних ризиків, конфлікт інтересів, неетичну поведінку або порушення, неправомірні дії з боку інших працівників Банку, ситуації коли Банк несе втрати або недоотримує прибуток та повідомляти про це керівництво та уповноважених осіб Банку.

7.19.Працівники зобов'язані суворо дотримуватись «Політики інформаційної безпеки» та внутрішніх документів Банку щодо СУІБ, зберігати банківську таємницю та конфіденційну інформацію в повній відповідності з положеннями законодавства України, цього Кодексу, внутрішніх документів Банку.

7.20.Працівники повинні дотримуватись трудової дисципліни. У випадках, коли обставини можуть призвести до порушення дисципліни, працівникові необхідно завчасно повідомити про це безпосередньому керівникові.



## **8. Корпоративний стиль Банку**

8.1. Банк розглядає власну репутацію як важливий інструмент у досягненні цілей і реалізації завдань, що поставлені перед ним. Тому одним з найважливіших обов'язків працівників Банку є щоденне дотримання вимог корпоративного стилю та корпоративної культури Банку.

8.2. Банк використовує єдиний стиль у зовнішньому та внутрішньому оформленні будівель Банку, інформаційному й графічному наповненні рекламних матеріалів.

8.3. Ділова друкована, сувенірна та рекламна продукція всіх підрозділів Банку повинна бути виконана в єдиному стилі.

8.4. Зовнішній вигляд працівника являється не тільки вираженням його особистого відношення до оточуючих, але і формує у клієнта думку про імідж Банку в цілому. Тому відноситись до зовнішнього виду всім працівникам Банку, без винятку, потрібно відповідно.

8.5. Працівникам рекомендується дотримуватись ділового стилю в одязі, що відповідає іміджу Банку і рекомендований Банком та являється візуальним підтвердженням стабільності і надійності Банку.

8.6. Працівники Банку повинні виглядати охайно, проявляти стриманість у зовнішньому вигляді. Основні вимоги до одягу – охайність, зручність, діловий стиль. Неприйнятно носіння відкритого, спортивного, прозорого і декольтованого одягу. Палітра кольорів не повинна дратувати і відволікати ваших співрозмовників від розмови. Одяг кожного працівника Банку повинен бути доречним і відображати повагу до оточуючих.

8.7. Правила зовнішнього вигляду є обов'язковими для всіх без винятку Працівників Банку.

## **9. Корпоративні правила ділового спілкування**

9.1. Корпоративні правила ділового спілкування – це встановлений порядок взаємовідносин у Банку. Регламентування цих відносин зумовлено прагненням керівництва Банку організувати ефективні комунікації клієнтів і працівників та працівників між собою, як усередині Банку, так і поза його межами.

9.2. Корпоративні правила ділового спілкування базуються на п'яти елементах поведінки: позитивність, пріоритетність інтересів Банку, передбачуваність, субординація, доречність.

9.2.1. Під позитивом розуміється те, що під час спілкування з клієнтами чи колегами необхідно прагнути створити позитивне враження. У створенні позитивного сприйняття мають значення манери поведінки (жести, поза, мовлення) та зовнішній вигляд. Важливою вимогою ділового спілкування є повага до іншої думки. Але при цьому не менш важливо відстоювати власні інтереси (інтереси Банку).

9.2.2. Пріоритетність інтересів Банку полягає в умінні поставити інтереси Банку на перший план.

9.2.3. Передбачуваність дозволяє не допускати ситуації невизначеності і дискомфорту, більш чітко планувати робочий процес.

9.2.4. В корпоративній поведінці дуже важливо враховувати принцип субординації, оскільки існуюча управлінська ієрархія дозволяє підтримувати на високому рівні виробничий процес.

9.2.5. Доречність – це відповідність зовнішнього вигляду і манер поведінки в конкретній ситуації.

9.3. При спілкуванні з клієнтами Банку працівник Банку повинен бути надзвичайно коректним. Працівник незалежно від рівня, виду та способу спілкування має бути ввічливим, доброзичливим, чуйним, проявляти терпимість до фактів можливого некоректного спілкування з боку клієнтів та ділових партнерів.

9.4. Мова є основним засобом спілкування для досягнення позитивного результату в міжособистісних стосунках. Правильна мова - це поєднання вірного тону, артикуляції, вимови, гучності та правильного вибору слів.

9.5. Для працівників Банку пріоритетним є спілкування українською мовою. При спілкуванні з клієнтом необхідно враховувати, якою мовою зручніше спілкуватись клієнту і застосовувати ту мову, яка буде більш продуктивною в контакті з клієнтом.

9.6. При спілкуванні з клієнтом працівник Банку повинен враховувати рівень знання клієнтом банківської термінології. У разі, якщо працівник відчуває труднощі в сприйманні клієнтом пояснень, важливо швидко зорієнтуватися та перейти на більш доступний для клієнта рівень спілкування.

9.7. Кожний працівник повинен прискіпливо контролювати власну мову та власну поведінку.

9.8. Працівник Банку чітко дотримується правил проведення переговорів, у тому числі телефонних. Суворо забороняється в ході переговорів використовувати вирази, що принижують людську гідність та які ображають особу співрозмовника.

9.9. Залежно від характеру розмови по телефону з працівником Банку у клієнта буде складатися враження про Банк в цілому. Порушення ділового етикету телефонних розмов може спричинити припинення ділових переговорів, розірвання контракту та втрату клієнта.

9.10. Працівники Банку не повинні допускати, щоб телефонний дзвінок залишився без відповіді, оскільки пропущені дзвінки залишають неприємне відчуття і створюють враження, що Банк не зацікавлений в контактах. .

## **10. Поведінка в конфліктних ситуаціях**

10.1. Для здійснення продуктивної діяльності, працівник Банку повинен знати, що саме не влаштовує клієнта, вміти правильно реагувати на його пропозиції та скарги, враховувати помилки і не допускати їх у майбутньому.

10.2. Правила поведінки у випадках, коли клієнт висловлює незадоволення обслуговуванням, скаржитися на поведінку працівників Банку:

10.2.1. Працівник Банку не повинен провокувати клієнта до створення конфліктної ситуації.

10.2.2. У разі виникнення конфліктної ситуації, необхідно дати можливість клієнту висловитися. Важливим є не те, яка ситуація склалася, а те, як сприймає її клієнт. Працівник Банку при цьому повинен бути стриманим та ввічливим.



10.2.3. Працівник Банку повинен уважно вислухати клієнта, при цьому не оцінювати, чи правий клієнт чи ні, а зрозуміти, як сприймається діяльність Банку з боку клієнта.

10.2.4. Працівник Банку повинен зробити необхідні нотатки з приводу ситуації, що склалася з клієнтом.

10.2.5. Працівник Банку повинен вибачитися за завдані незручності та висловити подяку за критику, яка дає можливість вдосконалюватися.

10.2.6. Працівник Банку повинен проінформувати керівництво та вжити відповідних заходів.

10.3. Немає жодних виправдань для недобросовісного виконання роботи, неуважного ставлення до клієнтів. Відсутність часу, інформації, витримки у взаємовідносинах з клієнтом не можуть бути підставою для неякісного обслуговування клієнтів.

10.4. Працівник Банку, спілкуючись з клієнтом, повинен відчувати відповідальність за весь Банк, оскільки в результаті цього спілкування у клієнта буде складатися враження про Банк, про весь його колектив.

## **11. Політика розкриття інформації і спілкування із засобами масової інформації**

11.1. Розкриття інформації про Банк є необхідною передумовою довіри до Банку з боку інвесторів та сприяє залученню капіталу. Розкриття інформації має велике значення для підвищення ефективності діяльності самого Банку, оскільки повна та достовірна інформація надає можливість керівництву об'єктивно оцінити досягнення Банку та розробити стратегію його майбутнього розвитку.

11.2. Банк забезпечує розкриття інформації про свою діяльність відповідно до законодавства України та міжнародних стандартів на основі принципів достовірності, регулярності, оперативності її надання, балансу між відкритістю і дотриманням комерційних інтересів Банку.

11.3. Обсяг інформації, що надається клієнтам і діловим партнерам, визначається характером послуг, що надаються, відповідно до законодавства України, цього Кодексу та внутрішніх документів Банку.

11.4. Клієнти і ділові партнери Банку можуть бути впевнені в тому, що інформація про них, їхню підприємницьку діяльність, включно з інформацією про те, що вони є клієнтами Банку, є конфіденційною і не підлягає розкриттю, за винятком випадків, передбачених законодавством України або коли розкриття інформації відбувається за згодою клієнта, ділового партнера і не суперечить умовам договору з ним.

11.5. Працівник Банку має право спілкуватись із представниками засобів масової інформації (далі – ЗМІ) з питань діяльності Банку тільки за наявності відповідного дозволу згідно з внутрішніми документами Банку. Працівник Банку повинен розуміти і завжди пам'ятати, що будь-яка висловлена ним в ЗМІ інформація або точка зору асоціюється з інформацією та точкою зору Банку і впливає на його імідж та репутацію.

11.6. Спілкуючись із представниками ЗМІ, працівник Банку використовує тільки інформацію, яку можна вільно отримати з відкритих джерел Банку – веб-сайту, буклетів, прес-релізів тощо. Коментарі та прогнози відносно ситуації у зовнішньому середовищі можуть надаватись виключно на підставі офіційно підтверджених даних. Відповіді на запитання повинні даватись виключно в межах власної компетенції, визначеної посадовими інструкціями.

11.7. Під час спілкування з представниками ЗМІ працівник Банку повинен максимально сприяти створенню позитивного іміджу Банку, відстоювати інтереси акціонерів Банку, його клієнтів.

## **12. Забезпечення збереження майна Банку**

12.1. Працівникам Банку потрібно відповідально і продуктивно використовувати майно Банку, запобігати його нецільовому використанню або втраті. Майно Банку призначене виключно для виконання працівниками їх службових функціональних обов'язків.

12.2. З метою захисту та належного використання майна Банку працівники мають:

12.2.1. Проявляти розумну обачність з метою запобігання крадіжки, псування або належного використання майна.

12.2.2. Захищати комп'ютерні системи, бази даних, засоби зв'язку, електронні та друковані матеріали від ненавмисного або шахрайського протиправного доступу до них третіх осіб.

12.2.3. Використовувати майно Банку, а також програмні продукти та комунікаційні мережі, тільки для досягнення законних бізнес-цілей у межах виконуваних посадових обов'язків.

## **13. Контроль і відповідальність за дотримання Кодексу**

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

13.2. Керівники усіх структурних підрозділів Банку повинні сприяти розумінню та відповідати за дотримання основних положень Кодексу працівниками своїх підрозділів.

13.3. Всі працівники та, в першу чергу, керівники всіх рівнів Банку:

13.3.1. Повинні власними діями та вчинками подавати колегам та підлеглим приклад ставлення до норм Кодексу і прихильності до корпоративних цінностей Банку;

13.3.2. Несуть відповідальність за створення атмосфери прозорості й відповідальності, в якій кожен працівник Банку активно реагує на вчинення дій та проведення операцій, сумісних чи несумісних з цим Кодексом;

13.3.3. Зобов'язані підтримувати атмосферу, що характеризується повагою та толерантністю у внутрішньо-корпоративних стосунках.

13.4. Керівники усіх структурних підрозділів Банку несуть відповідальність за здійснення контролю щодо дотримання положень цього Кодексу.

13.5. Банк здійснює моніторинг дотримання правил і стандартів поведінки, викладених у цьому Кодексі.

## **14. Заключні положення**

14.1. Усі працівники Банку повинні бути ознайомлені з цим Кодексом, дотримуватись норм та правил передбачених законодавством України, внутрішніми документами Банку та даним Кодексом, нести відповідальність за виконання його вимог. Нові працівники Банку вивчають Кодекс перед тим, як приступити до виконання своїх службових обов'язків.



14.2. Ознайомлення працівників Банку із Кодексом проводить керівник загального відділу/ відділу персоналу і керівники відділень.

14.3. Банк зобов'язується впроваджувати процедури та правила, метою яких є втілення положень, що закріплені у цьому Кодексі, у власну корпоративну поведінку.

14.4. Цей Кодекс, зміни та доповнення до нього затверджуються рішеннями Спостережної ради Банку із урахуванням діючого законодавства України і внутрішніх документів щодо корпоративного управління, затверджених загальними зборами акціонерів Банку.

14.5. У разі зміни законодавчої або нормативної бази України, що регламентує корпоративне управління, до моменту затвердження нової редакції Кодексу, необхідно керуватися затвердженими змінами/доповненнями до діючої законодавчої або нормативної бази України.

**Погоджено:**

Голова Правління Банку



К.В. Серьогін

Начальник юридичного управління

Г.Ф. Стеценко

Начальник загального відділу

Л.А. Марюхна

Начальник відділу персоналу



О.А. Малиновська

**Розробив:**

Радник Голови Правління



О.М. Дмитрієнко

Начальник відділу методології  
банківських операцій



Т.П. Титаренко