

**ПОГОДЖЕНО**  
Рішенням Правління Полікомбанку  
(Протокол від 15.042023 № 19)

Голова Правління



Микола ТАРАСОВЕЦЬ

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
Рішенням Наглядової Ради Полікомбанку  
(Протокол від 19.042023 № 07)

Голова Наглядової Ради



Микола РАДЧЕНКО

**КОДЕКС  
ЕТИКИ (ПОВЕДІНКИ)  
АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «ПОЛІКОМБАНК»  
(нова редакція)**

м. Чернігів, 2023 рік

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Кодекс етики (поведінки) Акціонерного товариства «Полікомбанк» (далі – Кодекс) визначає загальні вимоги до поведінки керівників, працівників та акціонерів Банку (в подальшому – працівників Банку), якими вони зобов'язані керуватися під час виконання своїх посадових та представницьких повноважень і обов'язків.

1.2. Метою Кодексу є визначення стандартів поведінки та діяльності працівників Акціонерного товариства «Полікомбанк» (далі – Полікомбанк, Банк), спрямованих на підвищення якості послуг, що надаються Банком, його фінансової стабільності, прозорості та ефективності банківських процесів, створення відмінної репутації та іміджу надійного та висококультурного Банку, що забезпечує підвищення його конкурентоспроможності на ринку банківських послуг, а також ставлення до корупції, зловживання службовим становищем та до інших аспектів неетичної, протизаконної та сумнівної поведінки працівників Банку у внутрішній та зовнішній діяльності Банку.

1.3. Неприйнятна поведінка включає подання недостовірної фінансової, статистичної та управлінської звітності, злочини у сфері службової діяльності, злочини у сфері господарської діяльності, посадові злочини, економічні злочини (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, внутрішніх документів банку.

1.4. Банк забезпечує своїм працівникам можливість вільно повідомляти Наглядову раду та Правління Банку про свою стурбованість стосовно протизаконної, неетичної або сумнівної діяльності інших працівників та/або посадових осіб Банку, не побоюючись разом з цим застосування до них будь-яких стягнень. Таке інформування стосується неналежної поведінки окремих працівників та/або посадових осіб Банку, зокрема шахрайства або корупції в діяльності Банку, порушення банківських політик, інструкцій, порядків або правил, неналежного управління ресурсами Банку, зловживання службовим становищем, поведінки, що завдає або сприяє значній шкоді Банку, може зашкодити здійсненню операцій або управлінню Банком, а також замахів на вчинення таких дій.

Працівник зобов'язаний звернутися до підрозділу контролю за дотриманням норм (комплаєнс), якщо працівник має сумніви щодо дотримання Кодексу етики (поведінки) у конкретному випадку або якщо він має підстави вважати, що Кодекс етики (поведінки) не дотримується в цілому.

Наглядова Рада та Правління Банку повинні вживати відповідні заходи за такою інформацією та забезпечити захист працівників, які інформують про протизаконні, неетичні або сумнівні дії, від прямих і опосередкованих дисциплінарних стягнень та інших негативних наслідків. Працівники Банку мають змогу здійснити анонімне повідомлення або вимагати, щоб їх ім'я трималося в таємниці.

Будь-яке покарання працівника, який добросовісно повідомив про підозрілу поведінку, категорично заборонено. Такий працівник не може бути об'єктом для застосування будь-яких дисциплінарних та інших стягнень.

1.5. Банк дотримується законів, етичних норм і правил чесного ведення бізнесу, виконання своїх обов'язків, цінує свою репутацію.

1.6. Банк розраховує на те, що всі працівники і представники Банку будуть керуватися високими стандартами особистої та професійної доброчесності у всіх аспектах своєї діяльності й дотримуватися всіх відповідних законів, правил, норм і принципів роботи Банку. За жодних умов працівники не повинні ставити під загрозу репутацію Банку, а також принципи доброчесності, навіть якщо це може принести потенційну вигоду Банку, та несуть персональну відповідальність за недотримання цих вимог. Починаючи працювати у Полікомбанку, кожен працівник несе відповідальність за свою поведінку, включаючи дотримання законодавства, положень цього Кодексу етики (поведінки), корпоративних принципів і внутрішніх документів Банку.

## **2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ КОДЕКСУ**

2.1. Кодекс – це документ, який закріплює перелік внутрішніх принципів та стандартів, що визначають етичні норми ведення бізнесу і правила корпоративної поведінки Працівників.

### **2.2. Основними завданнями цього Кодексу є:**

- закріплення Цінностей Полікомбанку;
- забезпечення усвідомлення Працівниками персональної відповідальності перед Клієнтами, Партнерами, Акціонерами і Колегами за виконання своїх посадових обов'язків;
- забезпечення основи для взаємовідносин Банку з Клієнтами, Партнерами, Контролюючими органами, Конкурентами і Працівниками Банку;
- забезпечення керівниками банку, керівниками підрозділів контролю та іншими працівниками банку функціонування банку в межах визначеної схильності до ризиків і лімітів ризику;
- дотримання чітких і прозорих правил поведінки, викладених у Кодексі, захист бездоганної ділової репутації Банку та його Працівників, забезпечення сприятливих умов роботи, вплив на відносини між Працівниками.

### **2.3. Сфера застосування Кодексу**

2.3.1. Кодекс розроблений на підставі загально визнаних принципів і норм законодавства України, міжнародного права та внутрішніх нормативних документів Банку і поширюється на всіх Працівників Банку незалежно від займаних посад і виконуваних обов'язків. Норми Кодексу є невід'ємною частиною трудового договору (контракту) Працівника. Будь-яке звільнення від виконання вимог Кодексу може бути надане виключно Головою Правління Банку.

2.3.2. Всі 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 із врахуванням вимог цього Кодексу.

2.3.3. Кодекс не надає жодних трудових прав і не гарантує працевлаштування на будь-який строк.

2.3.4. Деякі обов'язки, що виникають під час працевлаштування в Банку, продовжуються і після його завершення. До таких обов'язків входить: зобов'язання повернути усі активи Банку, які знаходяться у Працівників, зберігати конфіденційність щодо персональної, комерційної та конфіденційної інформації Банку та його Клієнтів, Акціонерів, Постачальників, Партнерів або Працівників, а також співпрацювати під час будь-яких внутрішніх або зовнішніх розслідувань та судових процесів.

## **3. ЗАГАЛЬНООБОВ'ЯЗКОВІ НОРМИ ПОВЕДІНКИ ДЛЯ КЕРІВНИКІВ ТА ІНШИХ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЦИХ НОРМ**

### **3.1. Загальнообов'язкові норми поведінки для Керівників:**

3.1.1. Бути прикладом для інших та діяти у відповідності до найвищих стандартів корпоративної етики та професійної поведінки.

3.1.2. Регулярно нагадувати своїм підлеглим про важливість корпоративної культури та необхідність її дотримання.

3.1.3. Проявляти особливу увагу щодо ситуацій або дій, які можуть порушувати вимоги Кодексу або внутрішніх нормативних документів.

3.1.4. Не вчиняти та не дозволяти вчиняти переслідування будь-кого з працівників від імені Банку та повідомляти своїх підлеглих про заборону переслідування в Банку.

### **3.2. Загальнообов'язкові норми поведінки для Працівників:**

3.2.1. Неухильно дотримуватись загально визнаних етичних норм поведінки, етикету ділового спілкування у щоденній співпраці з Клієнтами, Партнерами, Колегами та Керівництвом.

3.2.2. Сумлінно, компетентно, вчасно, результативно і відповідально виконувати свої посадові обов'язки, рішення та доручення Керівництва Банку.

3.2.3. Утримуватися від виконання рішень чи доручень Керівництва, якщо вони суперечать вимогам законодавства чи ВНД Банку, та повідомляти про такі випадки підрозділ контролю за дотриманням норм (комплаєнс).

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

3.2.5. негайно повідомляти про будь-які можливі ризики для Банку безпосереднього керівника, підрозділ контролю за дотриманням норм (комплаєнс) або Працівників, відповідальних за управління ризиками.

3.2.6. 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. Відповідальність за дотримання положень Кодексу**

3.3.1. Кожен Працівник Банку несе персональну відповідальність за неухильне дотримання вимог цього Кодексу. Порушення правил Кодексу, внутрішніх нормативних документів може призвести до дисциплінарних стягнень, у тому числі до негайного припинення трудових або будь-яких інших відносин із Банком.

3.3.2. Крім того, Працівники несуть персональну відповідальність за будь-які неправомірні або незаконні дії, які Вони здійснюють під час роботи в Банку. Працівники також можуть нести відповідальність за дії (або бездіяльність) інших, якщо Працівник знав або повинен був знати про їхню неправомірну поведінку чи дії.

3.3.3. Дотримання стандартів, викладених у Кодексі та внутрішніх нормативних документах Банку, є обов'язковою умовою для роботи в Банку. Тому Працівник Банку ретельно вивчає і неухильно дотримується положень цього Кодексу, внутрішніх нормативних документів Банку та вимог законодавства. При прийомі на роботу кожен Працівник повинен підписати Зобов'язання Працівника Банку про ознайомлення з Кодексом етики (поведінки) (Додаток №1 до цього Кодексу).

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

4.1. В Банку створена комплексна, адекватна та ефективна система управління ризиками, на які наражається Банк у своїй діяльності.

4.2. Банк визначає та контролює дотримання корпоративних цінностей, які базуються на здійсненні бізнесу на законних та етичних принципах, та постійно підтримує високу культуру управління ризиками.

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

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

## **5. ПОРУШЕННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

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

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

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

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

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

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

6.2.2. Банк відображає всі фінансові операції, суворо дотримуючись вимог бухгалтерського обліку та звітності.

6.2.3. 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, підрозділ контролю за дотриманням норм (комплаєнс) та профільні структурні підрозділи Банку.

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

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

### **6.4. Працівникам Банку забороняється:**

6.4.1. Прямо чи опосередковано, особисто або через третіх осіб брати участь у шахрайських діях.

6.4.2. Використовувати своє службове становище з метою одержання неправомірної вигоди або прийняття обіцянки/пропозиції такої вигоди для себе чи інших осіб.

6.4.3. 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.

6.4.4. Сприяти фізичним або юридичним особам у здійсненні ними господарської діяльності, отриманні кредитів, пільг, укладанні договорів (у тому числі на закупівлю товарів, робіт і послуг).

6.4.5. Залучати або використовувати юридичних чи фізичних осіб для вчинення будь-яких дій, які суперечать нормам законодавства.

6.4.6. Сприяти призначенню на посаду особи, яка не має переваг перед іншими кандидатами на цю посаду.

6.4.7. Неправомірно втручатися в роботу інших працівників Банку.

6.4.8. Неправомірно надавати перевагу фізичним або юридичним особам у зв'язку з підготовкою проектів та прийняттям рішень, затвердженням (погодженням) висновків.

6.4.9. Використовувати будь-яке майно Банку або кошти в приватних інтересах.

6.4.10. 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.

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

6.5.1. Банк бере активну участь у протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

6.5.2. Кожен працівник Банку, який бере участь в процесі обслуговування Клієнтів, зобов'язаний дотримуватись встановлених Правил та Програм щодо протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню 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.

6.5.3. Банк має розроблені та впроваджені відповідні правила та програми, основним принципом яких є реалізація внутрішньобанківських норм задля забезпечення участі всіх Працівників Банку (у межах їх компетенції) у виявленні фінансових операцій, які можуть бути пов'язані з легалізацією (відмиванням) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванням тероризму та фінансуванням розповсюдження зброї масового знищення.

### **6.6. Неконкурентна практика**

6.6.1. Взаємовідносини з Конкурентами Банку будуються на принципах чесності та взаємної поваги у відповідності до вимог антимонопольного законодавства. Банк не укладає недобросовісних угод, які не відповідають цінovій політиці, та дотримується вимог добросовісної конкурентної практики.

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

**6.7. 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**

6.7.1. Банк дотримується вимог податкового законодавства України, а також, з метою забезпечення реалізації міжнародних зобов'язань України відповідно до Угоди між Урядом України та Урядом Сполучених Штатів Америки для поліпшення виконання податкових правил та застосування положень закону США «Про податкові вимоги до іноземних рахунків» (FATCA), формує та надає достовірні звітні дані про підзвітні рахунки.

6.7.2. Працівникам Банку заборонено надавати послуги/консультації клієнтам та контрагентам, що можуть спричинити уникнення ними чи їх контрагентами сплати податків або виконання встановлених законодавством України або договірними умовами інших зобов'язань.

6.7.3. Про наявність умислу на ухилення від сплати податків, зборів, інших обов'язкових платежів можуть свідчити такі фактори: відсутність податкового обліку чи ведення його з порушенням встановленого порядку; перекручування в обліковій або звітній документації; неоприбуткування готівкових коштів, одержаних за виконання робіт чи надання послуг; ведення подвійного (офіційного та неофіційного) обліку; використання банківських рахунків, про які не повідомлено органи державної податкової служби; завищення фактичних затрат, що включаються до собівартості реалізованої продукції, тощо.

## **7. ПОРЯДОК ДІЙ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ ДЛЯ ЗАПОБІГАННЯ ЗАВДАННЯ ШКОДИ МАЙНУ БАНКУ**

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

7.2. 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.

### **7.3. 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 Бюро безпеки про факти розкрадання, розтрати, неналежного використання майна Банку.

7.4. Кожний Працівник зобов'язаний піклуватися про збереження майна Банку. Неправомірне користування активами Банку є підставою для притягнення до дисциплінарної, адміністративної або кримінальної відповідальності.

## **8. НОРМИ ЩОДО ЗАБОРОНИ ВИКОРИСТАННЯ СЛУЖБОВОГО СТАНОВИЩА КЕРІВНИКАМИ БАНКУ ТА ІНШИМИ ПРАЦІВНИКАМИ БАНКУ З МЕТОЮ ОТРИМАННЯ НЕСПРАВЕДЛИВИХ ПЕРСОНАЛЬНИХ ПЕРЕВАГ АБО НАДАННЯ ТАКИХ ПЕРЕВАГ ТРЕТІМ ОСОБАМ**

8.1. Кожен Працівник зобов'язаний під час виконання своїх посадових обов'язків керуватися виключно інтересами Банку, а не своїми власними.

8.2. Працівники Банку здійснюють діяльності від імені Банку і за жодних обставин не використовують роботу в Банку з метою отримання несправедливих персональних переваг або надання таких переваг третім особам, або особам, які б могли негативно вплинути на репутацію Банку або в інший спосіб зашкодити його інтересам.

8.3. Робота Працівників Банку в інших банківських чи фінансових установах за сумісництвом суворо заборонена, окрім таких установ, які входять до фінансово-банківської групи Банку/стратегічного інвестора.

8.4. Працівники Банку мають право брати активну участь у політичному житті, але тільки за умови, що вони діють як приватні особи, а не як представники Банку, не в робочий час і не на робочому місці та за умови, що така діяльність не призведе до виникнення конфлікту інтересів.

8.5. Банк встановлює систему управління конфліктами інтересів у відповідності до Положення про запобігання виникненню конфліктів інтересів у Полікомбанку на підставі наступних принципів:

8.5.1. Обов'язкове розкриття відомостей про реальний або потенційний конфлікт інтересів або ймовірність виникнення такого конфлікту

8.5.2. Індивідуальний розгляд, оцінка вагомості ризиків для Банку та врегулювання кожного випадку конфлікту інтересів.

8.5.3. Дотримання балансу інтересів Банку і працівника при врегулюванні конфлікту інтересів.

8.5.4. Захист працівника від переслідування у зв'язку з конфліктом інтересів, який був своєчасно розкритий працівником.

## **9. НОРМИ ЩОДО ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЙНИМ ДІЯМ ТА ХАБАРНИЦТВУ**

9.1. 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 чи нормам законодавства України про протидію корупції.

9.2. Не допускається вручення та отримання подарунків і запрошень від ділових партнерів та інших третіх осіб, які не відповідають вимогам законодавства, можуть бути інтерпретовані як оплата за конкретні послуги, а також мати вплив на об'єктивність в процесі прийняття рішень.

**9.3. Права та гарантії працівників Банку, які надають допомогу в запобіганні і протидії корупції в діяльності Банку**

9.3.1. Працівники Банку мають право повідомляти Наглядову Раду чи Правління Банку про протизаконну або сумнівну діяльність інших працівників та/або посадових осіб Банку, в тому числі шахрайство, зловживання службовим становищем, корупцію.

9.3.2. Повідомлення про це може здійснюватися працівником Банку у будь-який спосіб та в будь-якій формі за його вибором, в тому числі усно або анонімно. Працівники Банку мають право прямо або опосередковано (наприклад, через відділ внутрішнього аудиту, своїх кураторів, окремих членів правління та керівників комітетів Банку, тощо) інформувати Наглядову Раду та/або Правління Банку про свої суттєві підозри про протизаконну або сумнівну діяльність інших працівників та/або посадових осіб Банку незалежно від внутрішньої системи субординації. Наглядова Рада та Правління Банку зобов'язані розглянути та вжити заходи за такою інформацією, а також письмово повідомити про результати розгляду цих повідомлень працівника Банку, який надіслав таке повідомлення.

9.3.3. Анонімне повідомлення про протизаконну або сумнівну діяльність (шахрайство, зловживання службовим становищем, корупцію та інше) підлягає розгляду, якщо наведена у ньому інформація стосується конкретної особи та містить фактичні дані, які можуть бути перевірені.

9.3.4. Працівники Банку, які надають допомогу в запобіганні і протидії корупції в діяльності Банку, не можуть бути звільнені чи примушені до звільнення, притягнуті до дисциплінарної відповідальності чи піддані іншим негативним заходам впливу (переведення на іншу роботу, атестація, зміна умов праці, відмова в призначенні на вищу посаду, скорочення заробітної плати тощо) або загрозі таких заходів впливу у зв'язку з повідомленням ними інформації про корупцію в Банку.

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

### **10.1. Гарантії рівності відносин між Банком та Клієнтами**

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

10.1.2. Довіра Клієнтів є основою плідної та довготривалої співпраці, тому Працівники Банку докладають усіх зусиль та вживають заходи спрямовані на зміцнення довіри Клієнтів до Банку. Усі заяви та звернення, які надходять від Клієнтів, у Банку розглядаються ретельно і надаються відповіді у встановлені терміни.

10.1.3. Працівники Банку надають Клієнтам достовірну та вичерпну інформацію, ознайомлюють Клієнтів з перевагами та ризиками, пов'язаними з придбанням окремих продуктів і послуг.

10.1.4. Працівники Банку дотримуються найвищих стандартів якості обслуговування Клієнтів, створюють привітну атмосферу, в якій кожному Клієнтові буде комфортно. Працівники Банку не обговорюють з Колегами по роботі чи по телефону особисті проблеми у присутності Клієнта.

### **10.2. Гарантії рівності відносин між Банком та Працівниками**

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

10.2.2. Банк будує свої відносини з Працівниками на принципах довгострокової співпраці, взаємної поваги і безумовного виконання взаємних зобов'язань.

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

10.2.4. Забезпечення безпеки Працівників є невід'ємною частиною діяльності Банку. Банк веде прозору кадрову політику, відповідно до якої підбір Працівників, кар'єрний ріст та



винагорода ґрунтуються на об'єктивній оцінці кваліфікації, професійних навичок і результатів роботи.

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

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

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

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

10.2.9. Банк формує атмосферу професіоналізму і доброзичливості, дотримуючись етикету ділового спілкування у щоденній співпраці з Клієнтами, Партнерами, Колегами, Підлеглими та Керівництвом. У разі виникнення конфлікту Працівники Банку роблять все можливе, щоб неупереджено віднестися до його ініціатора, уважно і по можливості максимально доброзичливо вислуховують думку опонента. При обговоренні спірних питань Працівники Банку говорять про ситуацію або факти, але ні в якому разі не про особистість Колеги. Жодна причина або ситуація не може бути виправданням некоректної поведінки чи ставлення до інших.

### **10.3. Гарантії рівності відносин між Банком та Постачальниками**

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

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

### **10.4. Гарантії рівності відносин між Банком та Конкурентами**

10.4.1. 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.

10.4.2. Запорукою успіху є найвища якість наших послуг, тому у своїй рекламній та PR-діяльності ми не оцінюємо публічно пропозицій інших банків і не проводимо дій, які б могли допомогти у створенні негативного іміджу нашим конкурентам.

### **10.5. Обмеження щодо дарування та отримання подарунків**

10.5.1. Працівники Банку не приймають подарунки від Клієнтів, Постачальників, Партнерів Банку, які могли б:

10.5.1.1. призвести до виникнення неформальних зобов'язань щодо цього клієнта або постачальника;

10.5.1.2. спричинити виникнення конфлікту інтересів;

10.5.1.3. негативно вплинути на якість виконання Працівником його посадових обов'язків, неупередженість і незалежність у прийнятті рішень.

10.5.2. При отриманні пропозиції про подарунок або отриманні подарунку Працівники Банку діють у відповідності до Порядку інформування про отримання та дарування подарунків у Полікомбанку.

## **11. ВИМОГИ ДО ПРИЙНЯТНОЇ ПЕРСОНАЛЬНОЇ ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ**

11.1. Всі працівники Банку діють згідно з високими етичними стандартами ведення відкритого і чесного бізнесу, підтримують високу корпоративну культуру, дотримуються кращих практик корпоративного управління і підтримують бездоганну ділову репутацію.

11.2. Розмір та умови виплати заробітної плати Працівника є конфіденційною інформацією, якою володіє Працедавець і Працівник. Обговорення розміру зарплати зі своїми Колегами є неприпустимим та буде вважатися порушенням Кодексу.

11.3. Працівники Банку не використовують робочий час і засоби комунікації Банку для пошуку потенційних працедавців і переговорів із ними. При переході на інше місце роботи Працівники дотримуються вимог чинного законодавства про збереження і нерозголошення конфіденційної інформації та банківської таємниці.

11.4. Працівники Банку зобов'язані негайно повідомляти відповідній уповноваженій посадовій особі Банку або безпосередньому керівнику про виникнення ситуації, що являє загрозу життю та здоров'ю людей, збереженню майна Банку (в тому числі майна третіх осіб, що знаходиться в Банку, якщо Банк несе відповідальність за збереження цього майна). Представники Банку, уповноважені внутрішніми нормативними та/або розпорядчими документами, зобов'язані повідомляти правоохоронні органи про всі порушення, які можуть спричинити притягнення порушників до кримінальної відповідальності згідно з чинним законодавством, а також у тих випадках, коли інформування відповідних державних органів передбачене законом. В інших випадках залучення осіб, які допустили порушення, здійснюється відповідно до внутрішніх процедур Банку.

## **12. ПРИНЦИПИ ОБРОБКИ, ЗБЕРІГАННЯ ТА РОЗПОВСЮДЖЕННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОЇ ТА ІНСАЙДЕРСЬКОЇ ІНФОРМАЦІЇ**

12.1. Працівники Банку суворо дотримуються правил конфіденційності та збереження банківської таємниці і захисту персональних даних. Банк не розкриває отриману інформацію третім особам, за винятком підстав, встановлених законодавством України.

12.2. Інформація про Працівників Банку, внутрішню структуру, операційні процеси, фінансові потоки, про операції, рахунки і вклади Клієнтів, Партнерів, а також інша інформація, яка може завдати збиток репутації Банку, іншим нематеріальним або матеріальним інтересам Банку, Клієнтам, Партнерам, якщо розкриття такої інформації не передбачено законодавством України, за винятком загальнодоступної інформації, носить конфіденційний характер. Працівник Банку в письмовій формі приймає зобов'язання про нерозголошення інформації.

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

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

12.5. Здійснювати публічні виступи і надавати коментарі засобам масової інформації можуть тільки уповноважені Банком особи.

12.6. Працівники Банку не публікують будь-які коментарі у соціальних мережах, інтернет-мережі щодо діяльності Банку, від імені Банку та як посадові особи Банку, за

винятком спеціально уповноважених працівників або після погодження із Відділом маркетингу.

### **13. КОРПОРАТИВНИЙ СТИЛЬ БАНКУ**

13.1. Ділова друкована, сувенірна та рекламна продукція всіх підрозділів Банку повинна бути виконана в єдиному стилі з використанням офіційно зареєстрованої символіки Банку, а також відповідно до корпоративної кольорової гами.

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

### **14. КОРПОРАТИВНІ ПРАВИЛА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**

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

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

14.3. 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.

14.4. Важливою вимогою ділового спілкування є повага до іншої думки. Але при цьому не менш важливо відстоювати власні інтереси (інтереси Банку).

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

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

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

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

14.9. Працівник Банку в спілкуванні повинен бути незмінно ввічливим, доброзичливим і привітним. При спілкуванні з клієнтами Банку працівник Банку повинен бути також надзвичайно коректним.

14.10. 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.

14.11. Мовою обслуговування клієнтів Банку є державна мова.

14.12. 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.

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

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

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

14.16. 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.

14.17. Працівник Банку зобов'язаний дотримуватися ділового стилю в одязі. Зовнішній вигляд працівника Банку не має бути недбалим та екстравагантним. Основні вимоги до одягу – охайність, зручність, консерватизм. Палітра кольорів не повинна дратувати і відволікати ваших співрозмовників від розмови.

14.17. Правила зовнішнього вигляду є обов'язковими для всіх без винятку працівників Банку. Недотримання працівником Банку ділового стилю в одязі є порушенням трудової дисципліни.

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

14.19. 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.

14.20. Працівник Банку повинен уважно вислухати клієнта, при цьому не оцінювати, чи правий клієнт чи ні, а зрозуміти, як сприймається діяльність Банку з боку клієнта. Працівник Банку повинен зробити необхідні нотатки з приводу ситуації, що склалася з клієнтом.

14.21. Працівник Банку повинен вибачитися за завдані незручності та висловити подяку за критику, яка дає можливість вдосконалюватися. Працівник Банку повинен проінформувати керівництво про конфліктну ситуацію з клієнтом та вжити відповідних заходів.

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

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

14.24. Працівник Банку не допускає висловлювань (в тому числі в соціальних мережах), які можуть завдати шкоди Банку. При наданні коментарів щодо діяльності Банку, Працівник Банку несе персональну відповідальність за зміст розміщеної ним інформації про Банк в публічно доступних ресурсах мережі Інтернет, включаючи соціальні мережі.

14.25. Жоден із працівників або керівників Банку не має права примусити іншого працівника вчинити або виконати будь-яку дію, що суперечить вимогам законодавства або Кодексу. Працівники Банку повинні протидіяти і не підкорятися впливу окремих посадових осіб і адміністративному тиску, що не відповідають інтересам клієнтів, ділових партнерів, власників (акціонерів) і суспільства.

## **15. КОНТРОЛЬ І ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ДОТРИМАННЯ КОДЕКСУ**

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

15.2. Сектор по роботі з персоналом та керівники структурних підрозділів і відділень Банку повинні ознайомити усіх нових працівників з цим Кодексом при прийомі на роботу до початку виконання працівником своїх службових та посадових обов'язків.

15.3. Керівники всіх структурних підрозділів і відділень Банку несуть відповідальність за виконання вимог Кодексу, а також повинні сприяти розумінню та відповідати за дотримання основних положень цього Кодексу працівниками своїх підрозділів.

15.4. Всі працівники Банку а, в першу чергу, керівники всіх рівнів Банку:

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

15.4.2. 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;

15.4.3. Зобов'язані підтримувати атмосферу, що характеризується повагою та толерантністю у внутрішньокорпоративних відносинах.

15.5. Працівники Банку несуть передбачену законодавством відповідальність незалежно від займаної посади, стажу роботи й інших умов у разі вчинення ними протиправних дій, корупційних правопорушень у зв'язку із виконанням посадових обов'язків, а керівники усіх структурних підрозділів Банку несуть відповідальність за здійснення контролю щодо дотримання положень цього Кодексу.

Працівник Банку несе відповідальність за неухильне виконання положень цього Кодексу.

За порушення положень цього Кодексу Працівник Банку несе відповідальність відповідно до допущеного порушення. Порушення положень цього Кодексу може розглядатися як дія, несумісна зі статусом Працівника Банку, і служити підставою для накладення дисциплінарних стягнень.

15.6. Факти недотримання вимог цього Кодексу розцінюються Банком як серйозні порушення, яким дається відповідна оцінка з боку відповідальних підрозділів і керівництва Банку. До працівників, які допустили порушення, застосовуються заходи дисциплінарного впливу аж до звільнення. При цьому, заходи дисциплінарного впливу підлягають застосуванню лише на підставі результатів об'єктивного розгляду обставин скоєння порушення, із урахуванням тяжкості порушення і дій порушника щодо усунення наслідків порушення.

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

15.8. Підрозділ з управління ризиками має право вжити заходів, спрямованих на відмову в укладанні угоди, на зміну умов або на розірвання угоди, на призупинення виконання угоди, укладеної або виконуваної з порушенням положень цього Кодексу та прийнятих на його підставі внутрішніх документів Банку. При цьому збиток буде віднесений на Працівника Банку, а прибуток – на користь Банку або залежної структури.

15.9. Підрозділ контролю за дотриманням норм (комплаєнс) забезпечує щорічне ознайомлення керівників банку, керівників підрозділів контролю та інших працівників банку з Кодексом етики (поведінки) під підпис.

15.10. Відповідальним за здійснення контролю за впровадженням та дотриманням Кодексу етики (поведінки) та надання консультацій працівникам із питань дотримання Кодексу етики (поведінки) є підрозділ контролю за дотриманням норм (комплаєнс).

15.11. Підрозділ контролю за дотриманням норм (комплаєнс) не рідше одного разу на рік звітує раді банку про дотримання/недотримання Кодексу етики (поведінки), про виявлені порушення та здійснені щодо їх недопущення в майбутньому заходи.

## 16. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

16.1. Цей Кодекс набирає чинності з моменту його погодження Правлінням Банку та затвердження Наглядовою радою Банку. З дня набрання чинності нової редакції Кодексу, припиняється дія попередньої редакції.

В.о. головного комплаєнс-менеджера



Марина ПАЛУЙ

Додаток №1 до Кодексу етики  
(поведінки) Полікомбанку,  
затвердженого Рішенням Наглядової  
ради Полікомбанку  
(Протокол від ..... 2023 №\_\_)

### **ЗОБОВ'ЯЗАННЯ ПРАЦІВНИКА БАНКУ**

Я, \_\_\_\_\_  
(ПІБ, найменування посади, найменування структурного підрозділу Банку), цим підтверджую, що ознайомився (ознайомила) з Кодексом етики (поведінки) Полікомбанку та зобов'язуюсь неухильно дотримуватися положень цього Кодексу.

Я згоден (згодна), що це Зобов'язання становить невід'ємну частину мого трудового договору (контракту) та його порушення може спричинити за собою накладення дисциплінарного стягнення.

Я також розумію і згоден (згодна), що це Зобов'язання поширюється на всі зміни і доповнення до цього Кодексу, прийняті в установленому в Банку порядку.

Мені відомо, що Кодекс корпоративної етики може змінюватися, і я зобов'язуюся відстежувати такі зміни на сайті Банку [www.policombank.com](http://www.policombank.com).

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