

ПОГОДЖЕНО
Рішенням Правління Полікомбанку
(Протокол від 25.03.2026 № 13)

Голова Правління


Микола ТАРАСОВЕЦЬ

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішенням Наглядової ради Полікомбанку
(Протокол від 27.03.2026 № 04)

Голова Наглядової ради


Микола БУРМАКА

ПОЛОЖЕННЯ
про механізм конфіденційного повідомлення про неприйнятну
поведінку/порушення в діяльності Акціонерного товариства "Полікомбанк"
(нова редакція)

1. Загальні положення.

- 1.1. Положення про механізм конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності Акціонерного товариства "Полікомбанк" (далі – Положення) є внутрішнім нормативним документом Акціонерного товариства "Полікомбанк" (далі – Банк), який регламентує механізм повідомлення про неприйнятну поведінку в Банку/порушення в діяльності Банку (whistleblowing policy mechanism), та визначає критичну важливість вчасного, відвертого обговорення неприйнятної поведінки або інших порушень в діяльності Банку, та дає змогу кожному працівнику повідомити, у тому числі і анонімно, без побоювань настання негативних наслідків для себе, про неприйнятну поведінку в Банку/порушення в діяльності Банку.
- 1.2. Положення розроблено відповідно до вимог чинного законодавства України, в тому числі нормативно-правових актів Національного банку України, міжнародних стандартів та рекомендацій щодо організації системи внутрішнього контролю, зокрема:
 - Закону України "Про банки і банківську діяльність";
 - Положення про організацію системи управління ризиками в банках України та банківських групах, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 11.06.2018 № 64;
 - Методичних рекомендацій щодо організації корпоративного управління в банках України, схвалених Рішенням Правління Національного банку України 03.12.2018 № 814-рш;
 - Документу Базельського комітету з банківського нагляду "Принципи корпоративного управління для банків".
- 1.3. Це Положення є невід'ємною частиною створеної в Банку культури управління ризиками, засади якої визначені в тому числі, в Кодексі поведінки (етики), Антикорупційній політиці, Політиці запобігання та управління конфліктами інтересів, Політиці управління комплаєнс-ризиком.

- 1.4. Дія цього Положення поширюється на усіх працівників, які перебувають у трудових відносинах з Банком.
- 1.5. Повідомлення/ скарги/ заяви щодо якості обслуговування клієнтів працівниками Банку підлягають реєстрації у Журналі подій та інцидентів, але не вважаються конфіденційними повідомленнями про неприйнятну поведінку та не розглядаються в порядку, передбаченому цим Положенням. У день отримання такі повідомлення/ скарги/ заяви передаються до секретаріату Банку для розгляду його в порядку, передбаченому відповідними внутрішніми нормативними документами Банку.
- 1.6. У цьому Положенні терміни та скорочення вживаються в такому значенні:
- журнал повідомлень** – журнал реєстрації повідомлень про неприйнятну поведінку працівників Банку та інші порушення в діяльності Банку.
- журнал подій та інцидентів** – інформаційна система накопичення даних про внутрішні події та інциденти операційного й комплаєнс-ризиків.
- ініціатор повідомлення** – працівник Банку, який звертається з повідомленням про неприйнятну поведінку працівника/ів Банку або порушення внутрішньобанківських документів при виконанні ними своїх посадових обов'язків або інші порушення, допущені в діяльності Банку.
- механізм конфіденційного повідомлення** – порядок конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку в Банку/порушення в діяльності Банку (whistleblowing policy mechanism).
- неприйнятна поведінка працівника Банку** – порушення чинного законодавства України, Кодексу поведінки (етики), Антикорупційної політики, Політики запобігання та управління конфліктами інтересів, інших внутрішніх документів Банку. Неприйнятна поведінка включає подання недостовірної фінансової, статистичної та управлінської звітності, 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 та будь-які інші неправомірні дії працівників Банку.
- повідомлення** – повідомлення (у т.ч. анонімне) про неприйнятну поведінку в Банку/ порушення в діяльності Банку, здійснене через механізм конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку в Банку/ порушення в діяльності Банку.
- підрозділ контролю з дотриманням норм (комплаєнс) (далі – підрозділ комплаєнс)** – незалежний структурний підрозділ Банку, відповідальний за реєстрацію та дослідження повідомлень, які надійшли через механізм конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку в Банку/ порушення в діяльності Банку.
- 1.7. Інші терміни, що вживаються у цьому Положенні, використовуються у значеннях, визначених чинним законодавством України, нормативно-

правовими актами Національного банку України та внутрішніми нормативними документами Банку.

2. Цілі запровадження механізму, підстави для його використання.

2.1. У Банку запроваджено механізм конфіденційного повідомлення метою досягнення наступних цілей:

- забезпечення конфіденційності/анонімності інформації про ініціатора повідомлення;
- забезпечення незалежності та об'єктивності розгляду і аналізу повідомлень;
- забезпечення адекватності заходів впливу щодо осіб, які вчинили неналежні дії;
- залучення працівників до інформування про неналежні дії;
- своєчасного виявлення та вимірювання комплаєнс-ризиків;
- забезпечення (створення) можливості інформувати відповідні органи Банку щодо будь-яких протизаконних дій або недотримання правових норм, які були встановлені, а також про порушення Кодексу поведінки (етики) та/чи внутрішніх нормативних документів, що регулюють питання корпоративного управління, порядок та процедури здійснення операцій.

2.2. Приблизний перелік дій працівників Банку, що можуть бути підставою для повідомлення через механізм:

- отримання або провокація хабара;
- отримання фінансової вигоди або спроба уникнути фінансової втрати за рахунок клієнта;
- поведінка, що суперечить Кодексу поведінки (етики) Банку;
- розголошення інформації, яка є банківською чи комерційною таємницею;
- конфлікт інтересів / приховування конфлікту інтересів;
- вимога сприяння просуванню по посаді/проти дія просуванню;
- дії з метою уникнення відповідальності за скоєні помилки в роботі, перекладення відповідальності на інших осіб;
- недотримання працівниками Банку внутрішніх процедур при проведенні операцій;
- консультування клієнтів з питань ухилення від процедур фінансового моніторингу, ідентифікації, валютного контролю та оподаткування;
- зловживання подарунками;
- розпорядження рахунком третьої особи без повідомлення власника рахунку;
- участь/сприяння участі в азартних іграх.

Зазначений перелік порушень не є вичерпним.

2.3. Будь-який факт неприйнятної поведінки або наявність обґрунтованої підозри в її здійсненні буде розцінено Банком як грубе порушення та матиме наслідком вжиття заходів впливу щодо працівників, що його здійснили.

- 2.4. Усі випадки необґрунтованих повідомлень про порушення, здійснені у власних інтересах та/або з умислом, матимуть наслідком вжиття заходів дисциплінарного впливу (в т.ч. звільнення) щодо осіб, що здійснили такі повідомлення.

3. Порядок інформування про неприйнятну поведінку.

- 3.1. Ініціатором повідомлення про неприйнятну поведінку може бути будь-який працівник Банку.
- 3.2. Повідомлення про неприйнятну поведінку може бути наступних видів:
- звичайне, коли ініціатор повідомляє про себе персональні дані та не зазначає про необхідність дотримання вимог щодо конфіденційності інформації про ініціативу звернення;
 - конфіденційне, коли ініціатор повідомляє дані про себе, проте зазначає про необхідність дотримання вимог щодо конфіденційності інформації;
 - анонімне, коли дані про ініціатор повідомлення відсутні.
- 3.3. У Банку передбачено наступні способи звернення до підрозділу комплаєнс для отримання консультації щодо ситуації, що виникла в Банку, повідомлення про підозру щодо недотримання працівником Банку норм чинного законодавства, нормативних документів Національного банку України, внутрішніх нормативних документів Банку чи інших порушень:
- шляхом особистої зустрічі з працівником підрозділу комплаєнс в робочі дні з 8:30 год. до 17:30 год.;
 - шляхом направлення листа на адресу підрозділу комплаєнс compliance@polcombank.com (прийом повідомлень 24/7);
 - засобами телефонного зв'язку з понеділка по п'ятницю з 8:30 год. до 17:30 год. за номером (0462) 651000*1701;
 - заповнення форми на сайті Банку за посиланням <https://www.polcombank.com/compliance/> «Форма повідомлення про неналежні дії» (конфіденційно; прийом повідомлень 24/7).
 - заповнення форми, що є додатком 1 до даного Положення та направлення її на адресу compliance@polcombank.com.
- 3.4. У звичайному повідомленні ініціатор повідомлення зазначає:
- у разі згоди, своє прізвище, ім'я, по-батькові та контактні дані для зворотного зв'язку;
 - назву структурного підрозділу Банку, а також прізвище, ім'я, по-батькові та посаду особи, яка на його думку, порушила норми чинного законодавства України чи вимоги внутрішніх нормативних документів;
 - дату інциденту (дата вчинення працівником Банку етичного проступку та/або порушення ним норм чинного законодавства України);
 - обґрунтування порушення/ неналежного виконання працівником своїх обов'язків, а також, за можливості, надати докази, що їх підтверджують
- 3.5. Конфіденційні повідомлення подаються ініціатором до підрозділу

комплаєнс шляхом заповнення електронної web-форми за посиланням <https://www.policombank.com/compliance> чи направлення заповненої форми, що є додатком 1 до цього Положення, на адресу compliance@policombank.com.

- 3.6. Анонімне повідомлення можливе з використанням засобів телефонного зв'язку з понеділка по п'ятницю з 8:30 год. до 17:30 год. за номером (0462) 651000*1701.
- 3.7. Якщо працівник бажає зберегти конфіденційність звернення, йому необхідно зазначити це у своєму зверненні. У результаті його ім'я буде відоме тільки працівникам підрозділу комплаєнс. Конфіденційність може бути скасована за попередньою згодою працівником, що звернувся, якщо під час перевірки за фактом звернення виникне така необхідність.

4. Порядок збору та зберігання повідомлень.

- 4.1. Інформація про всі повідомлення реєструється працівниками підрозділу комплаєнс у журналі повідомлень. Такий журнал обов'язково містить інформацію щодо ініціатора звернення (крім анонімних повідомлень), дати звернення, виду неприйнятної поведінки, інформації щодо конфіденційності звернення та інформацію щодо потреби інформування ініціатора звернення про результати його аналізу.
- 4.2. Журнал повідомлень та всі матеріали, інформація/документи, отримані від/про працівника Банку, та інформація/документи, отримані під час розгляду/ розслідування повідомлень про неприйнятну поведінку в Банку, зберігаються в підрозділі комплаєнс, використовуються працівниками підрозділу комплаєнс та не підлягають розголошенню жодній особі, окрім членів Наглядової Ради (на їх вмотивовану вимогу).
- 4.3. Документи, якими оформлюються звернення ініціаторів про неприйнятну поведінку працівників Банку, а також результати їх розгляду та аналізу, формуються в окремі справи, ведення та зберігання яких забезпечується працівниками підрозділу комплаєнс.
- 4.4. Усі документи та інформація щодо аналізу звернень зберігаються протягом п'яти років з дати підписання відповідного висновку, складеного за результатами розгляду та аналізу звернення про неприйнятну поведінку працівників Банку
- 4.5. Обробка персональних даних здійснюється на підставі положень чинного законодавства щодо захисту персональних даних та внутрішніх документів Банку. Зазначена інформація розголошенню не підлягає.

5. Порядок надання зворотного зв'язку ініціатору повідомлення.

- 5.1. Якщо в повідомленні ініціатор зазначає свої прізвище, ім'я, по-батькові та контактні дані, Банк зобов'язаний протягом одного місяця після отримання звернення (за винятком випадків продовження розгляду) повідомити

ініціатора повідомлення про результати перевірки та прийняті заходи. Відповідальність за таке інформування покладається на підрозділ комплаєнс.

- 5.2. Ініціатор анонічного повідомлення погоджується з тим, що його звернення може бути не оброблене у зв'язку із відсутністю можливості уточнення додаткової інформації щодо звернення, яка могла б підтвердити чи спростувати неприйнятну поведінку.

6. Захист працівників, які повідомили про порушення.

- 6.1. Кожен має право вказати колесі на неприпустимість порушення та припинити дії, які можуть привести до їх виникнення та/або звернутися до безпосереднього керівника та/або підрозділу комплаєнс.
- 6.2. Ініціатору повідомлення заборонено:
- обговорювати бажання звернення до підрозділу комплаєнс з конфіденційним повідомленням про неприйнятну поведінку з працівником, що її здійснив;
 - розголошувати інформацію про факт порушення, крім випадку повідомлення підрозділу комплаєнс відповідно до цього Положення.
- 6.3. Банк гарантує захист ініціатора повідомлення від неправомірних заходів у випадку, якщо повідомлення є результатом обґрунтованої підозри про факт порушення та не здійснене у власних інтересах.
- 6.4. До ініціатора повідомлення не можуть бути застосовані будь-які стягнення та/або обмеження, якщо за результатами розгляду такого повідомлення порушення не було підтверджено, а повідомлення не було зроблено з метою умисного надання працівником Банку завідомо неправдивої інформації.
- 6.5. Будь-якого роду переслідування осіб, які повідомили про порушення вимог законодавства чи Кодексу поведінки (етики), категорично заборонені. Щодо осіб, які допустили переслідування, застосовуються більш суворі заходи дисциплінарного впливу незалежно від посади, якості виконання планових показників та інших досягнень.
- 6.6. Працівниками Банку, які задіяні у розгляді повідомлень про неприйнятну поведінку, забезпечується належний захист інформації про ініціатора повідомлення (окрім як розголошення особи у разі потреби проведення службового розслідування), якщо він діяв у межах Положення та надав конфіденційне повідомлення про неприйнятну поведінку, щоб захистити його від несправедливого, такого, що є результатом помсти та дискримінаційного поводження, яке може здійснюватися внаслідок повідомлення про порушення.
- 6.7. Режим конфіденційності повідомлення про неприйнятну поведінку працівників Банку забезпечується всіма учасниками розгляду такого повідомлення на всіх його етапах.
- 6.8. Працівники, які, на їхню думку, зазнали переслідувань, повинні невідкладно

- повідомити про це підрозділ комплаєнс чи Наглядову раду Банку (у разі, якщо відповідне переслідування було спричинене діями працівників підрозділу комплаєнс).
- 6.9. Розгляд повідомлень здійснюється згідно Порядку дослідження випадків неприйнятної поведінки та порушень у діяльності Акціонерного товариства "Полікомбанк".
- 6.10. Після розгляду конфіденційного повідомлення приймається рішення щодо притягнення особи до відповідальності чи про відсутність складу порушення чи доказів неприйнятної поведінки. Жоден працівник не може бути визнаний винним за умови відсутності доказів неприйнятної поведінки такого працівника.
- 7. Можливість конфіденційно повідомляти Наглядову раду та Правління Банку щодо неприйнятної поведінки /порушень в діяльності Банку.**
- 7.1. Банк визначає критичну важливість вчасного, відвертого обговорення неприйнятної поведінки або інших порушень у діяльності Банку. Будь-який працівник, який висловлює свою стурбованість результатами спільної справи або повідомляє про неналежну поведінку, чинить правильно.
- 7.2. Усі працівники повинні бути поінформовані про механізм, відповідно до якого вони можуть анонімно повідомляти про неприйнятну поведінку в Банку/порушення в діяльності Банку.
- 7.3. Керівники Банку, керівники структурних підрозділів Банку мають заохочувати працівників повідомляти про будь-які прояви неналежної поведінки в Банку чи інших порушень в діяльності Банку.
- 7.4. Кожен працівник може 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.
- 7.5. Можливе пряме інформування Наглядової Ради та Правління Банку без інформування підрозділу комплаєнс, якщо є сумніви щодо протизаконної, неетичної або сумнівної діяльності головного комплаєнс-менеджера чи іншого працівника підрозділу комплаєнс.
- 7.6. 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.

8. Відповідальність та контроль.

- 8.1. Відповідальність за дотримання працівниками Банку вимог щодо повідомлення про неприйнятну поведінку чи порушення, покладена на кожного працівника Банку, в межах його компетенції.
- 8.2. Підрозділ комплаєнс забезпечує :
 - обізнаність усіх працівників про механізм конфіденційного повідомлення;
 - проведення навчань щодо дії механізму конфіденційного повідомлення;
 - надання роз'яснень, консультацій керівникам Банку та іншим працівникам Банку з питань, які стосуються механізму конфіденційного повідомлення;
 - збір, реєстрацію, аналіз інформації, отриманої через механізм конфіденційного повідомлення;
 - розгляд повідомлень, надання висновків та рекомендацій за результатами розгляду;
 - ескалацію питань на рівень Правління Банку та Наглядової ради Банку.
- 8.3. Відповідальність за забезпечення функціонування механізму конфіденційного повідомлення покладається на Правління Банку.
- 8.4. Контроль за дотриманням механізму конфіденційного повідомлення покладається на Наглядову раду Банку.
- 8.5. З метою забезпечення контролю за ефективністю функціонування механізму конфіденційного повідомлення підрозділ комплаєнс у межах щоквартальної звітності щодо комплаєнс-ризиків інформує Правління та Наглядову раду Банку про кількість та види повідомлень, які надійшли через механізм конфіденційного повідомлення, результати розгляду звернень та заходи, вжиті для мінімізації наслідків порушень та запобігання таким подіям.

9. Заключні положення.

- 9.1. Це Положення, зміни та доповнення до нього затверджуються рішенням Наглядової ради Банку.
- 9.2. У разі невідповідності будь-якої частини цього Положення законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України, у тому числі в разі прийняття нових нормативно-правових актів, це Положення буде діяти лише в тій частині, що не суперечить законодавству України.
- 9.3. Це Положення переглядається не рідше одного разу на рік. Відповідальність за актуалізацію цього Положення покладається на підрозділ комплаєнс.
- 9.4. Положення є документом для внутрішнього користування та є обов'язковим для ознайомлення і виконання всіма працівниками Банку.

Головний комплаєнс-менеджер



Тетяна ГАРКУША

Додаток до Положення про механізм конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності Акціонерного товариства "Полікомбанк" (пункт 3.3.)

**Повідомлення
про неприйнятну поведінку та/або інші порушення в діяльності
Полікомбанку**

УВАГА! Повідомлення, заповнені з метою вирішення особистих конфліктів з посадовими особами Полікомбанку, розглядатися не будуть.

Тип повідомлення	<input type="checkbox"/> Звичайне <input type="checkbox"/> Конфіденційне <input type="checkbox"/> Анонімне
Ваше прізвище, ім'я, по батькові*	
Контактний номер телефону (із зазначенням коду країни і міста / мобільного оператора) / Адреса електронної пошти*	
Назва структурного підрозділу, посада ініціатора повідомлення*	
ПІБ працівника / назва підрозділу Банку, в результаті дій якого стався інцидент (вчинені неналежні дії)	
Дата інциденту	
Тема (Вид) інциденту:	Вибрати необхідне: <input type="checkbox"/> Отримання або провокація хабара <input type="checkbox"/> Отримання фінансової вигоди або спроба уникнути фінансової втрати за рахунок клієнта <input type="checkbox"/> Поведінка, що суперечить кодексу ділової етики банку <input type="checkbox"/> Розголошення інформації, яка є банківською чи комерційною таємницею <input type="checkbox"/> Конфлікт інтересів / Приховування конфлікту інтересів <input type="checkbox"/> Вимога сприяння просуванню по посаді / протидія просуванню <input type="checkbox"/> Дії з метою уникнення відповідальності за скоєні помилки в роботі / перекладення

	<p>відповідальності на інших осіб</p> <p><input type="checkbox"/> Недотримання працівниками банку внутрішніх процедур при проведенні операцій</p> <p><input type="checkbox"/> Зловживання службовим становищем</p> <p><input type="checkbox"/> Консультування клієнтів з питань ухилення від процедур фінансового моніторингу, ідентифікації, валютного контролю та оподаткування</p> <p><input type="checkbox"/> Зловживання подарунками / отримання подарунків вартістю, що перевищує максимально дозволена</p> <p><input type="checkbox"/> Розпорядження рахунком третьої особи без повідомлення власника рахунку</p> <p><input type="checkbox"/> Участь / сприяння участі в азартних іграх</p> <p><input type="checkbox"/> Інші порушення</p>
<p>Детальна інформація про інцидент**</p>	

*У разі зазначення ідентифікаційних та контактних даних ми обов'язково повідомимо Вас про результати перевірки наданої інформації. Анонімне звернення може бути не оброблене у зв'язку із відсутністю можливості уточнення додаткової інформації, яка могла б підтвердити чи спростувати неприйнятну поведінку чи інші порушення.

Головний комплаєнс-менеджер



Тетяна ГАРКУША