


ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням Правління Полікомбанку
(Протокол від 25.03.2026 № 13)

Голова Правління



_____ Микола ТАРАСОВЕЦЬ

ПОРЯДОК

дослідження неприйнятної поведінки та порушень у діяльності Акціонерного товариства "Полікомбанк"

1. Загальні положення.

- 1.1. Порядок дослідження неприйнятної поведінки та порушень у діяльності Акціонерного товариства "Полікомбанк" (далі – Порядок) є внутрішнім нормативним документом Акціонерного товариства "Полікомбанк" (далі – Банк), який визначає процедури, що застосовуються при дослідженні інформації про неприйнятну поведінку в Банку та/або порушення у діяльності Банку, які надійшли через механізм конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку в Банку чи інші порушення в діяльності Банку (whistleblowing policy mechanism).
- 1.2. Порядок 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, Положенні про механізм конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності Акціонерного товариства "Полікомбанк".
- 1.3. Дія Порядку поширюється на всіх працівників та керівників Банку.
- 1.4. Порядок розроблений відповідно до вимог чинного законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, міжнародних стандартів та рекомендацій з питань комплаєнс, з урахуванням:
 - Закону України "Про банки і банківську діяльність";
 - Закону України "Про інформацію";
 - Положення про організацію системи управління ризиками в банках України та банківських групах, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 11.06.2018 № 64, зі змінами та доповненнями;
 - Методичних рекомендацій щодо організації корпоративного управління в банках України, схвалених рішенням Правління Національного банку України від 03.12.2018 № 814-рщ, зі змінами та доповненнями;

- Документу Базельського комітету з банківського нагляду "Комплаєнс і комплаєнс-функція в банках" та документу Базельського комітету з банківського нагляду "Принципи корпоративного управління для банків";
- інших Законів України, нормативно-правових актів Національного банку України, внутрішніх документів Банку.

1.5. У цьому Порядку терміни та скорочення вживаються в наступних значеннях.

Ескалація – винесення проблеми на розгляд та прийняття рішення Наглядовою радою Банку за неможливості її вирішення на першій лінії захисту та/або у випадку, коли закінчується термін для прийняття рішення.

Журнал повідомлень – журнал реєстрації повідомлень про неприйнятну поведінку працівників Банку та інші порушення в діяльності Банку, яку надійшли через механізм конфіденційного повідомлення .

Механізм конфіденційного повідомлення (whistleblowing policy mechanism) – механізм, відповідно до якого працівники Банку можуть конфіденційно (у т.ч. анонімно) повідомляти щодо фактів неприйнятної поведінки або інших порушень в діяльності Банку.

Неприйнятна поведінка – порушення працівниками та керівниками Банку вимог чинного законодавства України, нормативно-правових актів, внутрішньобанківських документів, у т.ч. Кодексу поведінки (етики).

Підрозділ контролю з дотриманням норм (комплаєнс) (підрозділ комплаєнс) – незалежний структурний підрозділ Банку, відповідальний за дослідження повідомлень про неприйнятну поведінку та інші порушення в діяльності Банку.

Повідомлення про неприйнятну поведінку та інші порушення в діяльності Банку (повідомлення) – повідомлення (у т.ч. анонімно) про неприйнятну поведінку в Банку та інші порушення в діяльності Банку, здійснене через механізм конфіденційного повідомлення (whistleblowing policy mechanism).

1.6. Інші терміни та визначення, що застосовуються у цьому Положенні, вживаються у значеннях, визначених законодавчими, нормативно-правовими та внутрішніми нормативними документами Банку.

2. Мета, завдання, принципи, сфера застосування.

2.1. Дослідження повідомлень про неприйнятну поведінку та інші порушення в діяльності Банку включає в себе комплекс заходів, які здійснюються в процесі внутрішньої (службової) перевірки з метою уточнення причин та умов, що сприяли вчиненню неприйнятної поведінки та інших порушень та встановлення особи (осіб), яка допустила порушення та/або неприйнятну поведінку під час виконання своїх посадових обов'язків Банку.

- 2.2. Основними завданнями в процесі дослідження неприйнятної поведінки та інших порушень в діяльності Банку є:
- забезпечення незалежності розгляду та дослідження випадків про неналежні дії працівників та/або порушення у діяльності Банку;
 - впровадження своєчасного та ефективного механізму реагування на випадки неналежних дій працівників та/або порушень у діяльності Банку;
 - гарантування конфіденційності інформації про ініціатора повідомлення, предмет такого повідомлення та забезпечення незалежності розгляду і аналізу повідомлення.
- 2.3. Банк забезпечує розгляд/перевірку повідомлення з урахуванням принципів конфіденційності, об'єктивності, неупередженості та справедливості. При цьому забезпечується максимально можлива незалежність перевірки від всіх задіяних у ній осіб та відсутність будь-якого тиску та впливу на її результати. Висновки за результатами перевірок повинні ґрунтуватися на підтверджених фактах, результатах аналізу та вмотивованих судженнях.
- 2.4. Сферою застосування цього Порядку є повідомлення щодо працівників та керівників Банку про:
- отримання або провокацію хабара;
 - отримання фінансової вигоди або спроби уникнути фінансової втрати за рахунок клієнта;
 - поведінку, що суперечить Кодексу поведінки (етики) Банку;
 - розголошення інформації, яка є банківською чи комерційною таємницею, у т.ч інсайдерської;
 - конфлікт інтересів / приховування конфлікту інтересів;
 - вимогу сприяння просуванню по посаді/ протидію просуванню;
 - дії з метою уникнення відповідальності за скоєні помилки в роботі, перекладення відповідальності на інших осіб;
 - недотримання 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;
 - подання недостовірної фінансової, статистичної, управлінської звітності;
 - злочини у сфері господарської діяльності;
 - порушення санкцій;
 - неконкурентну практику
 - порушення прав споживачів **фінансових послуг**.

Зазначений перелік порушень не є вичерпним.

3. Порядок обробки повідомлень про неприйнятну поведінку та інші порушення.

- 3.1. Робота з повідомленнями здійснюється конфіденційно, виключно з дотриманням вимог чинного законодавства України та внутрішніх положень Банку.
- 3.2. Усі надані повідомлення повинні бути належним чином зареєстровані в Журналі **повідомлень**, оброблені та стосовно них мають бути вжиті заходи щодо попередження/ мінімізації/ усунення негативних наслідків, які виникли та/або можуть виникнути через такі порушення.
- 3.3. Обробка персональних даних здійснюється на підставі положень чинного законодавства щодо захисту персональних даних.
- 3.4. Кожне повідомлення має бути прийняте підрозділом комплаєнс у роботу протягом доби з моменту надходження повідомлення.
- 3.5. Кожне повідомлення має бути розглянуте та по ньому повинно бути прийнято рішення по суті повідомлення протягом 10 робочих днів починаючи з наступного робочого дня після отримання повідомлення про неприйнятну поведінку працівників Банку **та інші порушення в діяльності Банку**. Повідомлення підлягають аналізу та перевірці на правдивість з метою уникнення необґрунтованих звинувачень.
- 3.6. У разі необхідності уточнення інформації або проведення службового розслідування строк розгляду звернення може бути продовжено. Загальний строк розгляду повідомлень про неприйнятну поведінку, в тому числі проведення службового розслідування, має враховувати строки, встановлені для застосування дисциплінарних стягнень (не може перевищувати одного місяця з дня виявлення, не враховуючи часу тимчасової працездатності працівника або перебування його у відпустці, та шести місяців з дня вчинення неприйнятної поведінки працівником Банку).
- 3.7. Підрозділ комплаєнс у разі потреби для звичайних звернень може запитувати у ініціатора звернення додаткову інформацію щодо предмета звернення.
- 3.8. У випадку надходження повідомлення, що вимагає негайного реагування, зазначене повідомлення має бути розглянуте та за ним має бути прийняте рішення протягом трьох робочих днів починаючи з наступного робочого дня після отримання повідомлення про неприйнятну поведінку працівників Банку підрозділом комплаєнс.

4. Порядок взаємодії підрозділів при дослідженні неприйнятної поведінки та інших порушень.

- 4.1. Підрозділом, відповідальним за отримання повідомлень, проведення і координацію дій щодо дослідження повідомлень про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності Банку, є підрозділ комплаєнс.

- 4.2. Підрозділ комплаєнс за необхідності залучає до розгляду та аналізу повідомлень про неприйнятну поведінку працівників підрозділів Банку шляхом направлення відповідного запиту у формі службової записки.
- 4.3. Підрозділи Банку, залучені до розгляду та аналізу повідомлень, за результатами обробки запиту підрозділу комплаєнс протягом трьох робочих днів з дати отримання запиту надають підрозділу комплаєнс запитувану інформацію у формі службової записки. Така **службова записка** має містити відмітку залученого підрозділу Банку щодо необхідності/доцільності проведення службового розслідування для підтвердження/спростування неприйнятної поведінки працівника Банку.
- 4.4. У разі необхідності для отримання додаткової інформації/документів підрозділ комплаєнс у формі службових записок може надсилати підрозділам Банку додаткові запити. Підрозділи Банку надають інформацію/документи на додаткові запити підрозділу комплаєнс шляхом направлення службової записки протягом трьох робочих днів з дати отримання такого додаткового запиту, якщо інший строк/термін не встановлено підрозділом комплаєнс у додатковому запиті.
- 4.5. За результатами розгляду **повідомлення** підрозділом комплаєнс готується висновок, який погоджується з працівниками підрозділів Банку, залученими до розгляду **повідомлення** (у разі потреби). Такий висновок враховує висновки залучених підрозділів Банку, які надавались підрозділу комплаєнс на його запит. При підготовці та наданні висновку щодо **повідомлення** враховуються також вимоги щодо забезпечення конфіденційності та анонімності звернень.
- 4.6. Висновок обов'язково повинен містити інформацію про дату **повідомлення**, інформацію про особу, що підозрюється у вчиненні неприйнятної поведінки, суть звернення та результати розгляду і аналізу **повідомлення**.
- 4.7. Після розгляду повідомлення та підготовки висновку, **підрозділ комплаєнс** надає безпосередньому керівнику працівника, який вчинив порушення, рекомендації щодо усунення порушення в діяльності Банку чи неприйнятної поведінки в Банку та мінімізації наслідків зазначених дій та строки їх виконання.

5. Процедура проведення службового розслідування неприйнятної поведінки та інших порушень.

- 5.1. За результатами попереднього аналізу **повідомлення** з урахуванням висновків залучених підрозділів Банку, підрозділ комплаєнс у разі необхідності ініціює перед Головою Правління Банку питання проведення службового розслідування. Стосовно **повідомлення** щодо керівників Банку питання необхідності проведення службового розслідування також погоджується з Наглядовою радою Банку.

- 5.2. Службове розслідування проводиться у порядку, визначеному внутрішніми нормативними документами Банку.
- 5.3. Проведення службового розслідування неприйнятної поведінки, та/або порушень в діяльності Банку призначається наказом Голови Правління Банку. Наказом призначаються голова та члени комісії з проведення службового розслідування, визначається мета та терміни її проведення.
- 5.4. До складу комісії можуть включатися працівники організаційно-правового відділу, бюро безпеки, сектору інформаційної безпеки, сектору по роботі з персоналом, відділу фінансового моніторингу та інших підрозділів.
- 5.5. До участі в проведенні службового розслідування не можуть бути залучені працівники Банку, які мають/або можуть мати особисту зацікавленість у результатах перевірки.
- 5.6. Контроль за організацією та проведенням службового розслідування фактів неприйнятної поведінки /порушень в діяльності Банку здійснює головний комплаєнс-менеджер.
- 5.7. Службове розслідування має бути завершене у строки, визначені наказом Голови Правління. Строк проведення службового розслідування не повинен перевищувати 30 календарних днів. Строк проведення перевірки за ініціативою голови комісії може бути продовжено за рішенням Голови Правління Банку до 15 календарних днів і оформлюється наказом.
- 5.8. Голова та члени комісії з проведення службового розслідування відповідають за повноту, всебічність, об'єктивність та неупередженість зроблених ними висновків, а також за нерозголошення інформації, яка стала їм відома, у зв'язку з проведенням перевірки.
- 5.9. Членам комісії з проведення службового розслідування надається право:
 - отримувати безперешкодний доступ до всієї необхідної інформації, в тому числі що стосується співробітників, а також до архівів і майна Банку;
 - запрошувати працівника Банку, стосовно якого проводиться службове розслідування, а також інших посадових осіб Банку, які обізнані або причетні до фактів чи дій (бездіяльності), що стали приводами для призначення службового розслідування, для одержання від них усних або письмових пояснень, інших документальних матеріалів;
 - отримувати консультації та висновки працівників Банку на підставі усного або письмового запиту голови комісії;
 - опитувати працівників, представників контрагентів Банку та інших осіб, що мають відношення до порушення. Опитування проводиться не менш як двома працівниками, один з яких є фахівцем підрозділу комплаєнс.
 - ознайомлюватися й вивчати в установленому порядку відповідні документи, що стосуються фактів чи дій (бездіяльності), що стали приводами для призначення службового розслідування.

- 5.10. За результатами службового розслідування складається Акт про результати службового розслідування, у якому зазначається висновок щодо наявності/відсутності в діях працівника Банку ознак неприйнятної поведінки/порушень в діяльності Банку, з обов'язковим посиланням на документи та норми законодавчих актів / внутрішніх документів, що були підставою для висновку.
- 5.11. Акт службового розслідування разом з пропозиціями за результатами перевірки передаються Голові Правління Банку на погодження, та після погодження, на ознайомлення працівнику щодо дій якого здійснювалась перевірка.
- 5.12. За результатами службового розслідування Голова Правління Банку визначає вид дисциплінарного стягнення щодо працівника дії якого кваліфіковано як неприйнятна поведінка в Банку/порушення в діяльності Банку, за необхідності додатково вживаються інші заходи реагування.
- 5.13. Результати проведення службового розслідування надаються підрозділу комплаєнс головою комісії протягом п'яти робочих днів після завершення службового розслідування.

6. Порядок інформування про результати дослідження неприйнятної поведінки та інших порушень.

- 6.1. Після завершення розгляду та аналізу повідомлення підрозділ комплаєнс інформує особу, яка надіслала повідомлення, та (або) осіб, що причетні до здійснення неприйнятної поведінки, щодо результатів розгляду повідомлення (ініціатор звернення інформується у разі, якщо у повідомленні висловив бажання отримати таку інформацію).
- 6.2. Інформування щодо результатів розгляду повідомлення ініціатора звернення здійснюється не пізніше ніж протягом одного місяця після отримання звернення (за винятком випадків продовження розгляду).
- 6.3. Інформування про результати розгляду повідомлення не здійснюється стосовно анонімних звернень, або інших, в яких ініціатор звернення не повідомив про потребу інформувати його про результати розгляду звернення.
- 6.4. Якщо за результатами розгляду та аналізу повідомлення встановлено, що у зверненні надано завідомо неправдиву інформацію, то до ініціатора звернення можуть бути застосовані заходи впливу. Такі повідомлення зберігаються без будь-якої подальшої дії, при цьому ініціатору звернення повідомляється, що питання вважається закритим.

7. Ескалація.

- 7.1. Якщо керівником підрозділу, в якому відбулося порушення, протягом встановленого терміну не виконано рекомендації, головний комплаєнс-менеджер подає Правлінню Банку інформацію про порушення, яке не було усунуто згідно з наданими рекомендаціями, для розгляду та прийняття відповідних заходів, в тому числі і притягнення винних у порушенні та безпосереднього керівника, відповідального за усунення порушення чи його наслідків, до відповідальності, яка визначається у залежності від значимості порушення та складності усунення його наслідків.
- 7.2. У випадку значних подій (коли ситуації неприйнятної поведінки або порушень можуть призвести до значних комплаєнс-ризиків та/або стосуються керівників Банку та про такі події не повідомлено в порядку виконання процедури подання термінових повідомлень про надзвичайні події) підрозділ комплаєнс здійснює попередній розгляд повідомлення та негайно інформує Голову Правління про отримання повідомлення про неприйнятну поведінку.
- 7.3. За умови неможливості усунення наслідків чи наявності значних порушень, Головний комплаєнс-менеджер зобов'язаний повідомляти Наглядову Раду про стан і результати розгляду/ розслідування повідомлень про неприйнятну поведінку в Банку, ужиті заходи. Якщо ситуацію врегульовано на рівні підрозділу комплаєнс та керівника підрозділу, якому підпорядкована особа, що вчинила порушення, то інформування відбувається у межах щомісячної чи щоквартального звітування про роботу підрозділу Наглядовій раді та Правлінню Банку.
- 7.4. При прийнятті рішення щодо застосування процедур, санкцій та/або притягнення до відповідальності Наглядова рада Банку керується внутрішніми документами Банку, процедурами (в частині застосування дисциплінарних стягнень за порушення внутрішніх документів Банку), а також нормами чинного законодавства України.
- 7.5. Головний комплаєнс-менеджер повідомляє Національний банк України про підтвержені факти неприйнятної поведінки в Банку/порушення в діяльності Банку, якщо Наглядовою радою Банку не були застосовані заходи, що забезпечили їх усунення.

8. Звітування.

- 8.1. Незалежно від внутрішньої системи субординації, підрозділ комплаєнс повідомляє Наглядову раду Банку про всі підтвержені факти неприйнятної поведінки/порушень в діяльності Банку, їх стан і результати розгляду/розслідування, ужиті заходи щодо потенційних або фактичних порушень законодавства України, внутрішніх нормативних документів.

- 8.2. Головний комплаєнс-менеджер надає звіти щодо комплаєнс-ризиків Правлінню/Наглядовій раді Банку не рідше одного разу на квартал, а в разі виявлення ситуацій, що потребують невідкладного інформування Наглядової ради Банку, - не пізніше наступного робочого дня, які включають повідомлення про підтверджені факти комплаєнс-інцидентів за звітний період, результати розгляду/розслідування повідомлень про неприйнятну поведінку в Банку, вжиті щодо них заходи та заходи щодо захисту працівників, які повідомили відповідну інформацію.
- 8.3. Головний комплаєнс-менеджер повідомляє Національний банк України (структурний підрозділ, що здійснює безвизний нагляд за банками) про підтверджені факти неприйнятної поведінки в Банку/порушення в діяльності Банку та конфлікти інтересів, що виникли в Банку, якщо Наглядовою радою Банку не були застосовані заходи що забезпечили їх усунення.
- 8.4. У випадку, якщо підтверджені факти неприйнятної поведінки в Банку/порушення в діяльності Банку мають ознаки кримінального правопорушення, Банк повідомляє про такі факти правоохоронні органи.

9. Відповідальність та внутрішній контроль.

- 9.1. Усі керівники та працівники Банку, незалежно від займаної посади, несуть персональну відповідальність за невиконання вимог цього Порядку, в тому числі за розголошення відомостей, що становлять банківську, комерційну таємницю, конфіденційну інформацію.
- 9.2. Будь-якому працівнику Банку, що мав повідомити, але не повідомив про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності Банку, надається можливість надати пояснення щодо відсутності такого повідомлення.
- 9.3. Головний комплаєнс-менеджер несе відповідальність за своєчасне опрацювання та дослідження випадків про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності.
- 9.4. Відповідальними за несвоєчасне реагування на повідомлення щодо неналежних дій працівників Банку, а також за недотримання режиму конфіденційності є працівники підрозділу комплаєнс, які проводять розгляд та аналіз повідомлення, а також працівники структурних підрозділів Банку, які залучаються до дослідження такого повідомлення.
- 9.5. Працівники, що визнані в результаті розслідування такими, що порушили вимоги цього Порядку можуть бути притягнуті до дисциплінарної відповідальності на підставах, передбачених чинним законодавством України.
- 9.6. Контроль за організацію, забезпечення виконання вимог Порядку та результату процесу покладається на Наглядову раду Банку.

10.3. Заклучні положення.

- 10.1. Цей Порядок, зміни та доповнення до нього затверджуються рішенням Правління Банку.
- 10.2. У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України, у тому числі в разі прийняття нових нормативно-правових актів, цей Порядок буде діяти лише в тій частині, що не суперечитиме законодавству України.
- 10.3. Усі питання, не врегульовані цим Порядком, вирішуються в порядку, передбаченому іншими внутрішніми нормативними документами Банку та на підставі законодавства України.
- 10.4. Цей Порядок переглядається у міру необхідності, але не рідше 1 (одного) разу на рік. Відповідальність за актуалізацію цього Порядку покладається на підрозділ комплаєнс.
- 10.5. Порядок є документом для внутрішнього користування та є обов'язковим для ознайомлення і виконання всіма працівниками Банку.

Головний комплаєнс-менеджер



Тетяна ГАРКУША