



АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «БАНК АВАНГАРД»

**КОДЕКС
КОРПОРАТИВНОЇ ЕТИКИ
АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА
«БАНК АВАНГАРД»**

Київ - 2019

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.

- 1.1. Кодекс корпоративної етики АТ «БАНК АВАНГАРД» (далі – Кодекс) містить загальний огляд основних принципів діяльності АТ «БАНК АВАНГАРД» (далі – Банк).
- 1.2. Кожний працівник несе відповідальність за ознайомлення з внутрішніми документами Банку (положеннями, правилами, інструкціями тощо), які застосовуються у Банку та його підрозділі, а також за беззаперечне їх дотримання.
- 1.3. В разі виникнення у працівника будь-яких питань або сумнівів щодо того, як цей Кодекс або внутрішні документи Банку стосуються його чи інших осіб, він повинен обговорити їх зі своїм безпосереднім керівником або з керівником Служби комплаєнс Банку.
- 1.4. Недотримання правил, які викладені у цьому Кодексі, внутрішніх документах Банку та інструкцій, може призвести до дисциплінарних заходів, включаючи припинення трудових відносин.
- 1.5. Крім цього, порушення цього Кодексу можуть кваліфікуватися як порушення закону та призвести до цивільної, адміністративної або кримінальної відповідальності у відношенні працівника, керівників Банку та/або Банку.
- 1.6. Щоб обслуговувати клієнтів Банку, а також виконувати правові та етичні зобов'язання Банку, кожен працівник повинен розуміти певні правила, володіти відповідними навички та знаннями, що стосуються виконання його посадових обов'язків, а також, підтримувати їх на належному рівні.
- 1.7. З метою вивчення цього Кодексу Банком передбачається проведення тренінгів.
- 1.8. Кодекс поширюється на всіх працівників Банку.

2. КОРПОРАТИВНІ ЦІННОСТІ ТА ЗАДАЧІ.

2.1. Корпоративні цінності Банку:

2.1.1. Клієнти Банку

- 2.1.1.1. Банк намагається досягти найкращих результатів для своїх клієнтів за допомогою фінансових рішень, що є простими, креативними та відповідальними.
- 2.1.1.2. Не дискримінаційне ставлення до своїх клієнтів закладені в основному принципі Банку відповідальної фінансової поведінки.
- 2.1.1.3. Усі продукти Банку, послуги та програми відображають основну ціль - справедливе, прозоре, розсудливе та надійне обслуговування наших клієнтів.
- 2.1.1.4. Банк неухильно дотримується принципів взаємного співробітництва та зацікавленій у встановленні довготривалих партнерських відносин з клієнтами. Відносини з клієнтами базуються на, довірі, лояльності та взаємних зобов'язаннях.
- 2.1.1.5. Банк постійно розвиває та впроваджує нові продукти, напрямки та операції, використовує всі можливі ресурси щоб надати клієнтами найсучасніші послуги, які відповідають найвищим стандартам банківського ринку послуг.
- 2.1.1.6. Банк відноситься з однаковою увагою до всіх клієнтів незалежно від раси, кольору шкіри, мовної приналежності, політичних та релігійних переконань, національного походження та культурних традицій.
- 2.1.1.7. Клієнти отримують неупереджену, прозору та надійну інформацію щодо послуг Банку, чіткі пояснення та зрозумілі поради.

2.1.2. Персонал Банку.

- 2.1.2.1. Банк вважає, що працівники – це його найцінніший ресурс, ключ до його довготривалого успіху та процвітання.
- 2.1.2.2. Кадрова політика і практика, яка поширюється на всіх працівників, є предметом ретельного розгляду та періодичного перегляду.
- 2.1.2.3. Банк дотримується трудового законодавства та найвищих етичних стандартів у відносинах з працівниками, цінує свою репутацію доброзичливого, уважного та коректного роботодавця.
- 2.1.2.4. Банк активно та послідовно залучає до своїх рядів та просуває кращих працівників незалежно від статі, раси, політичних та релігійних переконань, національного походження та винагороджує їх за успіхи.
- 2.1.2.5. Банк поважає особистість і вірить в значимість атмосфери довіри та співробітництва.
- 2.1.2.6. Команда Банку складається з талановитих людей, які постійно демонструють досконалість, ініціативу і сміливість.

2.1.3. Акціонери Банку.

- 2.1.3.1. Банк гарантує дотримання та захист інтересів акціонерів.
- 2.1.3.2. Банк поважає й гарантує рівні права усіх акціонерів.
- 2.1.3.3. Банк дотримується принципів корпоративного управління, будує професійний та якісний менеджмент для гарантування справедливого та конкурентоздатного прибутку на капітал акціонерів.
- 2.1.3.4. Банк дотримується принципів відкритості та прозорості у спілкуванні з акціонерами, забезпечує відкритий та своєчасний доступ до інформації, підвищує рівень доступності інформації через покращення якості обліку та звітності.

2.2. Задачі Кодексу:

- 2.2.1. визначення на основі єдиних цінностей стандартів та правил ділової поведінки и етики, спрямованих на підвищення ефективності та культури банківської справи, фінансової стабільності Банку, укріплення взаємної довіри учасників ринку банківських послуг;

- 2.2.2. розвиток єдиної корпоративної культури, яка базується на високих етичних стандартах, підтримка в колективі атмосфери довіри, взаємної поваги та порядності;
- 2.2.3. виявлення та запобігання потенційних ризиків, розв'язання проблем, що мають етичні аспекти;
- 2.2.4. підвищення та збереження довіри до Банку з боку ділового співтовариства, укріплення репутації відкритого та чесного учасника ринку.
- 2.3. **Стандарти корпоративної етики:**
- 2.3.1. **Чесність.** Банк дотримується законів, етичних норм та правил чесного ведення бізнесу, виконує свої зобов'язання та дорожить своєю репутацією.
- 2.3.2. **Прозорість.** Банк дотримується принципу надання прозорої інформації як клієнтам, так і громадськості, а також акціонерам та працівникам.
- 2.3.3. **Забезпечення прибутковості та ефективності.** Банк розглядає прибутковість та ефективність своєї діяльності як свій обов'язок перед акціонерами та всіма зацікавленими сторонами та використовує всі доступні йому законні засоби для його виконання.
- 2.3.4. **Соціальна відповідальність.** Банк здійснює професійне управління охороною здоров'я персоналу Банку, своєчасно виплачує податки та заробітну плату
- 2.3.5. **Професіоналізм та якість роботи.** Кожен працівник Банку несе відповідальність за якість своєї роботи і намагається зробити її ще краще. Якісне надання послуг клієнтам є важливими фактором для досягнення довготривалого успіху. Підвищення рівня якості надання послуг — першочергове завдання всіх працівників Банку.
- 2.3.6. **Орієнтованість на надання послуг.** Кожного клієнта працівники Банку обслуговують в дружній, компетентній та ввічливій формі. Працівники надають клієнтами послуги високої якості, перевищують очікування клієнтів.
- 2.3.7. **Культура відкритого спілкування.** Ми відкриті, чесні та конструктивні в наших комунікаціях; ми професійно вирішуємо конфліктні ситуації, бо разом працюємо над пошуком рішень.
- 2.3.8. **Виважена політика ризиків.** Банк переконаний, що правильний розрахунок ризику операцій є важливим фактором його стабільності та довготривалого успіху.
- 2.3.9. **Аполітичність.** Банк дотримується принципу нейтральності у стосунках із фінансово-промисловими групами, політичними партіями та об'єднаннями і здійснює свою діяльність в інтересах вкладників, клієнтів та акціонерів.

3. РОЗГЛЯД ЕТИЧНИХ ПИТАНЬ.

- 3.1. Дотримання найвищих етичних стандартів є вкрай важливим аспектом обов'язків кожного працівника Банку, і кожен несе відповідальність за дотримання вимог цього Кодексу.
- 3.2. Банк наполегливо рекомендує виносити на обговорення проблеми та питання, пов'язані з дотриманням етичних норм або дискримінацією та повідомляти про підозри щодо порушень цього Кодексу, законів, нормативно-правових актів та правил.
- 3.3. Своєчасне виявлення та вирішення таких питань є важливою передумовою міцних взаємин Банку з клієнтами, працівниками та акціонерами.
- 3.4. Якщо у працівника виникають питання стосовно оптимальної поведінки у певній ситуації або якщо працівник обґрунтовано вважає, що йому стало відомо про можливе порушення законів, положень, правил або етичних стандартів Банку, він повинен негайно повідомити про це будь-кому з зазначених нижче осіб або підрозділів Банку:
 - 3.4.1. своєму безпосередньому керівнику;
 - 3.4.2. керівнику Служби комплаєнс (на якого покладені функції комплаєнс-менеджера, далі – комплаєнс-менеджер);
 - 3.4.3. керівнику Служби управління ризиками;
 - 3.4.4. керівнику Служби внутрішнього аудиту;
 - 3.4.5. Комітету з управління ризиками наглядової ради Банку; або направивши конфіденційне повідомлення на електронну адресу: hotline@avgd.ua.
- 3.5. Банк забороняє будь-які методи психологічного тиску на працівника, котрий повідомляє про проблему або бере участь у розслідуванні.
- 3.6. В разі виникнення такої ситуації працівнику слід повідомити про це комплаєнс-менеджера.
- 3.7. Застосування методів психологічного тиску на працівника, котрий повідомив про проблему, є підставою для вжиття Банком дисциплінарних заходів, включаючи припинення трудових відносин.
- 3.8. Банк покладається на працівників у справі підтримки цінностей і стандартів, викладених у цьому Кодексі та внутрішніх документах Банку, і захисту репутації Банку, шляхом відкритого спілкування.
- 3.9. Інформація щодо всіх звернень і розслідувань обробляється з максимально можливим дотриманням конфіденційності, відповідно до необхідності проведення розслідування та розгляду відповідного питання, згідно з чинним законодавством України.
- 3.10. При проведенні будь-якого розслідування Банк поважає права всіх залучених до справи сторін, відповідно до законодавства та нормативно-правових актів України.
- 3.11. Від працівника вимагається повністю сприяти будь-яким санкціонованим внутрішнім або зовнішнім розслідуванням, включаючи, розслідування порушень етичних норм або скарг.
- 3.12. Працівник не повинен приховувати, спотворювати або відмовлятися від надання інформації, необхідної для розслідування.
- 3.13. Крім того, працівник повинен зберігати та забезпечувати захист конфіденційності розслідування.

- 3.14. Надання свідомо неправдивих свідчень або введення в оману керівництва Банку, внутрішніх або зовнішніх аудиторів, експертів, юрисконсульта, регуляторних органів або інших органів державної влади може бути підставою для негайного припинення трудових відносин із Банком, та може класифікуватися як кримінальний злочин.

4. ПІДХІД ДО ВЕДЕННЯ БІЗНЕСУ.

4.1. Політика щодо дотримання культури управління ризиками.

- 4.1.1. В Банку створена комплексна, адекватна та ефективна система управління ризиками, на які наражається Банк у своїй діяльності.
- 4.1.2. Банк визначає та контролює дотримання корпоративних цінностей, які базуються на здійсненні бізнесу на законних та етичних принципах, та постійно підтримує високу культуру управління ризиками.
- 4.1.3. Працівники Банку дотримуються вимог впровадженої системи управління ризиками, уключаючи політику управління ризиками, культуру управління ризиками, процедури, методи та інші заходи ефективного управління ризиками.
- 4.1.4. 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, урахування кодексу поведінки (етики). Всі працівники Банку проходять навчання з питань культури управління ризиками та дотримання Кодексу.

4.2. Обговорення робочих проблем.

- 4.2.1. Для бізнесу та репутації Банку вкрай важливим є застосування розсудливого підходу та здорового глузду у всіх справах, а також прийняття до уваги всіх аспектів потенційних наслідків дій Банку.
- 4.2.2. Кожний працівник несе відповідальність за доведення інформації про будь-які можливі ризики для ведення бізнесу або репутації Банку до відома свого безпосереднього керівника, комплаєнс-менеджера, керівника Служби управління ризиками або керівника Служби внутрішнього аудиту, кожен з котрих може передати інформацію керівництву Банку вищого рівня.
- 4.2.3. Комплаєнс-менеджером здійснюється контроль діяльності Банку, аналіз банківських продуктів, потенційних конфліктів інтересів та інших аспектів, що мають відношення до репутації Банку, та надаються рекомендації щодо забезпечення відповідності практики ведення діяльності Банку найвищим стандартам етики, добропорядності та професійної поведінки.
- 4.2.4. За результатами здійсненого аналізу та оцінки ризиків комплаєнс-менеджер звітує перед Правлінням та Наглядовою радою щодо рівня ризику та вносить пропозиції щодо його зменшення (в разі необхідності).
- 4.2.5. Службою внутрішнього аудиту щорічно проводиться аналіз ефективності управління комплаєнс-ризиками та функціонування системи внутрішнього контролю, результати якої виносяться на розгляд Наглядової ради Банку

4.3. Вільні ринки з рівними можливостями, операції з використанням внутрішньої інформації, що містить комерційну/банківську таємницю.

- 4.3.1. Банк прагне сприяти розвитку вільного та конкурентного фінансового ринку країни.
- 4.3.2. Не допускаються будь-які спроби представників Банку маніпулювати (в тому числі з використанням важливої внутрішньої інформації (приватної інформації) що становить комерційну/банківську таємницю або таємно втручатися у діяльність ринків або впливати на вартість цінних паперів або інших фінансових інструментів.
- 4.3.3. Мета Банку полягає у забезпеченні прозорого, неупередженого та чесного підходу до ведення бізнесу.

4.4. Захист активів.

- 4.4.1. Кожен працівник Банку несе відповідальність за захист підконтрольних йому матеріальних і нематеріальних активів Банку.
- 4.4.2. Активи Банку можуть використовуватися лише в затверджених цілях і відповідно до внутрішніх документів Банку.
- 4.4.3. До активів належать: готівкові кошти, цінні папери, матеріальні об'єкти, послуги, бізнес-плани, інформація про клієнтів і працівників, інтелектуальна власність (програмне забезпечення, моделі тощо), а також уся особиста, службова та конфіденційна інформація.
- 4.4.4. Кожен працівник Банку:
- 4.4.4.1. несе відповідальність за використання активів Банку в його інтересах;
 - 4.4.4.2. утримується від користування власністю та інформацією Банку для власної користі;
 - 4.4.4.3. використовує комп'ютерні системи та обладнання Банку з дотриманням діючих заходів безпеки;
 - 4.4.4.4. не порушує систему безпеки Банку під час передачі даних мережею (наприклад, за допомогою електронної пошти);
 - 4.4.4.5. не передає своє ім'я користувача або паролі іншим особам;
 - 4.4.4.6. не використовує 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;
 - 4.4.4.7. не використовує робочі телефони, факси, копіювальні машини, персональний комп'ютер та аналогічне обладнання для власних потреб;
 - 4.4.4.8. повідомляють безпосереднє керівництво та Голову Правління Банку про факти розкрадання, розтрати, неналежного використання майна Банку.

- 4.4.4.9. кожний працівник зобов'язаний піклуватися про збереження майна Банку. Неправомірне користування активами Банку є підставою для притягнення до дисциплінарної, адміністративної або кримінальної відповідальності.
- 4.4.5. Незаконне присвоєння або несанкціоноване використання/розкриття інформації щодо активів Банку є порушенням зобов'язань працівника перед Банком і може кваліфікуватися як акт шахрайства стосовно Банку. Крім цього, халатне або недбале ставлення працівника до активів Банку або їх несанкціоноване використання є порушенням зобов'язань перед Банком.
- 4.4.6. Будь-яка діяльність, що має наслідком або може вважатися замахом на вчинення посадового злочину, економічного злочину (шахрайства) в Банку заборонена, а винні в цьому особи несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства України.
- 4.5. **Антикорупційні заходи**
- 4.5.1. Кожен Працівник зобов'язаний під час виконання своїх посадових обов'язків керуватися виключно інтересами Банку, а не своїми власними.
- 4.5.2. Працівники Банку не 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.
- 4.5.3. Банком розроблена система внутрішнього контролю з метою забезпечення дотримання вимог чинного законодавства України, зокрема, заборона будь-якої незаконної передачі або обіцянки передачі грошей або працевлаштування, передачу або обіцянку передачі матеріальних цінностей державним посадовим особам (включаючи, серед іншого, будь-яку особу, яка працює на уряд іншої країни, особу, яка представляє уряд іншої країни, керівників політичної партії, посадових осіб міжнародних громадських організацій, а також кандидатів на посади та співробітників державних підприємств) або будь-якій іншій особі з метою отримання чи збереження бізнесу або впливу на офіційне рішення.
- 4.5.4. Банк та його працівники не виплачують, не пропонують виплатити і не дозволяють виплату будь-яких грошових коштів або цінностей прямо або побічно, будь-яким особам для впливу на дії чи рішення цих осіб з метою отримати які-небудь неправомірні переваги чи інші неправомірні цілі.
- 4.5.5. Банк та його працівники не здійснюють дій, що кваліфікуються як пропозиція/обіцянка та/або надання/отримання неправомірної вигоди, підкуп, а також дії, що порушують вимоги чинного законодавства України та міжнародних актів щодо протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом.
- 4.5.6. Банк та його працівники відмовляються від стимулювання будь-яким чином працівників клієнтів, контрагентів, третіх осіб, в тому числі, шляхом надання грошових сум, подарунків, безоплатного виконання на їх користь робіт (послуг) та іншими, не поійменованими у цьому пункті способами, що ставить працівника таких клієнтів, контрагентів, третіх осіб в певну залежність і спрямованого на забезпечення виконання цими працівниками будь-яких дій на користь стимулюючої його сторони.
- 4.5.7.
- 4.6. **Інформаційні бар'єри.**
- 4.6.1. Коли це доцільно, підрозділи Банку можуть використовувати, а працівники повинні дотримуватись принципу «інформаційного бар'єру».
- 4.6.2. Інформаційні бар'єри призначені для потенційного захисту важливої внутрішньої інформації (приватної інформації), яка становить комерційну/банківську таємницю. Інформаційні бар'єри є також одним з методів, які використовуються для вирішення існуючих або потенційних конфліктів інтересів у зв'язку з комерційною діяльністю.
- 4.6.3. Різноманітні інформаційні бар'єри створюються у підрозділах, які займаються торгівлею цінними паперами, з метою попередження передачі такої конфіденційної інформації особам, які не уповноважені на ознайомлення з нею.
- 4.7. **Фінансовий моніторинг, запобігання та протидія легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.**
- 4.7.1. Банком розроблена та впроваджена сукупність заходів з виявлення фінансових операцій, що підлягають внутрішньому фінансовому моніторингу, із застосуванням підходу, що ґрунтується на проведенні оцінки ризиків легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення; ідентифікації, верифікації клієнтів (представників клієнтів), ведення обліку таких операцій та відомостей про їх учасників; обов'язкового звітування до центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення про фінансові операції, щодо яких виникає підозра, а також подання додаткової та іншої інформації у випадках, передбачених чинним законодавством України з питань фінансового моніторингу.
- 4.7.2. Будь-яка діяльність, що має наслідком легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення в Банку заборонена, а винні в цьому особи несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства України.
- 4.8. **Антимонопольні заходи і чесна конкуренція.**
- 4.8.1. Працівники Банку повинні уникати ситуацій, що створюють умови для антиконкурентної поведінки.

- 4.8.2. До таких ситуацій належать:
- 4.8.2.1. пропозиції від конкурентів стосовно повідомлення розцінок або будь-якої іншої конкурентної (ринкової) інформації чи перерозподілу ринку або клієнтів;
 - 4.8.2.2. спроби існуючих або потенційних клієнтів перешкодити Банку вести бізнес або укласти угоду з іншим клієнтом;
 - 4.8.2.3. обговорення такої конкурентно-чутливої інформації, як розцінки, цінова політика, фінансові та маркетингові стратегії, на зустрічах галузевих об'єднань.
- 4.8.3. Якщо конкурент або клієнт/контрагент намагається обговорювати питання, які викликають підозру у здійсненні антиконкурентної поведінки, працівник повинен відмовитися обговорювати ці питання та негайно повідомити про це безпосереднього керівника та комплаєнс-менеджера.
- 4.8.4. Будь-яка діяльність, що має наслідком здійснення неконкурентної практики в Банку заборонена, а винні в цьому особи несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства України.
- 4.9. **Санкції.**
- 4.9.1. Банк і його працівники не можуть залучати або встановлювати ділові відносини з особами, підприємствами, установами, організаціями, проти яких застосовані обмежувальні заходи (санкції) Україною, іноземними державами, міжнародними органами або установами, які визнаються Україною, щодо яких введено обмежувальний захід (санкції) «заборона встановлення ділових відносин» або подібні обмежувальні заходи, які використовуються іноземними державами, міжнародними організаціями або установами та які визнані Україною.
- 4.10. **Нав'язані ділові відносини.**
- 4.10.1. У деяких випадках повідомлення клієнту про те, що ціна або наявність продуктів чи послуг Банку обумовлена угодою клієнта купити у Банку або надати Банку продукти чи інші послуги, є незаконним.
 - 4.10.2. Якщо у працівника Банку є запитання щодо дотримання правил або процедур бізнесу з цього питання, йому слід проконсультуватися з комплаєнс-менеджером.
- 4.11. **Конфіденційність і безпека інформації про клієнтів.**
- 4.11.1. Банк дотримується принципів захисту персональних даних та конфіденційної інформації про своїх клієнтів і їх належного використання.
 - 4.11.2. Банк зберігає і використовує персональні дані наших клієнтів таким чином, щоб надати їм вибір та альтернативні можливості отримання продуктів і послуг, як це передбачено законодавством України.
 - 4.11.3. Працівники Банку суворо дотримуються правил конфіденційності та збереження банківської таємниці і захисту персональних даних.
 - 4.11.4. З цією метою Банк продовжує вдосконалювати свої системи і технології та проводити відповідне навчання свого персоналу, який має доступ до такої інформації.
 - 4.11.5. Коли Банк використовує послуги інших компаній, він вимагає від них забезпечення захисту персональних даних та конфіденційної інформації, яку вони отримують.
 - 4.11.6. Банк керується цілою низкою законів і нормативно-правових актів, направлених на захист безпеки інформації. Банк також дотримується високих власних стандартів щодо безпеки, включаючи, але не обмежуючись Політикою інформаційної безпеки, Положенням про захист персональних даних, Положенням про порядок обробки, захисту та розкриття інформації.
 - 4.11.7. Кожен працівник повинен забезпечувати захист усіх персональних даних та конфіденційної інформації про клієнтів Банку, дбаючи про використання такої інформації лише у санкціонованих цілях, пов'язаних з виконанням службових обов'язків в межах функцій, визначених посадовою інструкцією та положенням про структурний підрозділ, її розкриття лише уповноваженим особам і організаціям, а також її належне і безпечне зберігання.
- 4.12. **Рівність відносин.**
- 4.12.1. Банк виступає за рівний підхід у відносинах з клієнтами, контрагентами, конкурентами та працівниками Банку.
 - 4.12.2. Жодна особа, яка діє від імені Банку не повинна отримувати неправомірну перевагу над іншими особами шляхом маніпулювання, приховування фактів, порушення принципів роботи з конфіденційною інформацією, навмисного викривлення значимих фактів або інших неправомірних дій або практик.
 - 4.12.3. Гарантії рівності відносин між Банком та Клієнтами:
 - 4.12.3.1. 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;
 - 4.12.3.2. 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;
 - 4.12.3.3. Працівники Банку надають Клієнтам достовірну та вичерпну інформацію, ознайомлюють Клієнтів з перевагами та ризиками, пов'язаними з придбанням окремих продуктів і послуг;
 - 4.12.3.4. Працівники Банку дотримуються найвищих стандартів якості обслуговування Клієнтів, створюють привітну атмосферу, в якій кожному Клієнтові буде комфортно.
 - 4.12.3.5. Працівники Банку не обговорюють з колегами на роботі чи по телефону особисті проблеми у присутності Клієнта.
 - 4.12.4. Гарантії рівності відносин між Банком та працівниками:

- 4.12.4.1. 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;
- 4.12.4.2. Банк будує свої відносини з працівниками на принципах довгострокової співпраці, взаємної поваги і безумовного виконання взаємних зобов'язань;
- 4.12.4.3. 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. Забезпечення безпеки працівників є невід'ємною частиною діяльності Банку.
- 4.12.4.4. 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;
- 4.12.4.5. 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;
- 4.12.4.6. Банк протидіє будь-яким формам переслідування та тиску на працівників, категорично проти будь-якої дискримінації, ставлення або дій, які суперечать принципам толерантності. 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;
- 4.12.4.7. 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;
- 4.12.4.8. Банк забезпечує комфортні робочі місця та піклується про охорону праці, безпеку життєдіяльності та охорону здоров'я працівників.
- 4.12.4.9. Банк формує атмосферу професіоналізму і доброзичливості, дотримуючись етикету ділового спілкування у щоденній співпраці з клієнтами, партнерами, колегами, підлеглими та керівництвом Банку.
- 4.12.5. У разі виникнення конфлікту працівники Банку роблять все можливе, щоб неупереджено віднести 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.
- 4.12.6. Жодна причина або ситуація не може бути виправданням некоректної поведінки чи ставлення до інших.
- 4.12.7. Гарантії рівності відносин між Банком та постачальниками:
 - 4.12.7.1. Банк дотримується принципу надання прозорості інформації партнерам, громадськості, контролюючим органам та акціонерам. Банк надає громадськості максимально об'єктивну та достовірну інформацію про фінансовий стан, досягнення та перспективи розвитку Банку на підставі офіційної та затвердженої фінансової звітності.
- 4.12.8. Гарантії рівності відносин між Банком та конкурентами:
 - 4.12.8.1. 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. 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.
- 4.13. **Фінансова, статистична та податкова звітність.**
 - 4.13.1. Фінансова звітність Банку повинна завжди готуватись у відповідності до загальноприйнятих принципів бухгалтерської звітності та повністю і достовірно відображати у всіх суттєвих аспектах фінансове положення та результати діяльності Банку.
 - 4.13.2. Банк веде документацію, яка стосується податків і податкової звітності, а також статистичну звітність у відповідності до вимог чинного законодавства України.
 - 4.13.3. Будь-яка діяльність, що має наслідком подання недостовірної фінансової, статистичної та податкової звітності в Банку заборонена, а винні в цьому особи несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства України.
- 4.14. **Запобігання порушенню прав споживачів.**
 - 4.14.1. Банк забезпечує дотримання прав споживачів в умовах виконання встановлених норм та правил пруденційного, фінансового чи операційного характеру шляхом надання належного рівня послуг, а також шляхом забезпечення гарантії недоторканості прав споживачів фінансових послуг.
 - 4.14.2. Банк не надає платних послуг клієнтам, не обумовлених умовами договору, публічними правилами та тарифами Банку, без згоди Клієнта.
- 4.15. **Безперервність ділових операцій.**
 - 4.15.1. Банк забезпечує безперервність виконання своєї діяльності з метою мінімізації можливих фінансових у випадках стихійних лих, криз, дестабілізації або надзвичайних ситуацій. Банк

- забезпечує готовність реагування на будь-яку подію, яка може вплинути на нормальний хід виконання ним ділових операцій.
- 4.15.2. Працівник Банку повинен ознайомитися із внутрішніми документами Банку щодо дій у випадку надзвичайної ситуації та інструкцій щодо врегулювання криз.
- 4.16. **Зобов'язання щодо прав людини.**
- 4.16.1. Банк підтримує захист і збереження прав людини та поважне ставлення до них, дотримується фундаментальних принципів прав людини, що регламентуються Конституцією України.
- 4.17. **Безпека на робочому місці.**
- 4.17.1. Безпека на робочому місці має Банку пріоритетне значення.
- 4.17.2. З метою захисту особистого життя та безпеки працівників, Банком розроблені та затверджені внутрішні документи з цього питання.
- 4.18. **Уникнення конфлікту інтересів.**
- 4.18.1. В Банку конфлікт інтересів – це ситуація, коли працівник по відношенню до інших людей або клієнтів/контрагентів виступає одночасно в двох або декількох різних ролях та його цілі в цих ролях розбігаються між собою.
- 4.18.2. Така розбіжність включає в себе можливість порушення інтересів Банку. Так, наприклад, інтереси працівника, що виходять з його посадових обов'язків, можуть конфліктувати з його ж інтересами, що виходять із близьких неформальних (не ділових) відносин з іншими працівниками, підлеглими, керівниками, клієнтами або контрагентами.
- 4.18.3. Причиною конфлікту інтересів є:
- 4.18.3.1. тісні особисті взаємовідносини, що виходять за рамки ділових стосунків, між працівниками Банку з однієї сторони, та компанією – клієнтом/контрагентом або компанією-партнером або їх представниками, з іншої сторони;
- 4.18.3.2. сімейні та інші близькі стосунки між працівниками Банку, що знаходяться в прямому підпорядкуванні;
- 4.18.3.3. використання працівниками Банку своїх службових повноважень з метою отримання особистої вигоди або особистого збагачення в збиток Банку.
- 4.18.4. Неформальне спілкування з клієнтами/контрагентами Банку та працівниками Банку може бути дуже корисним в розвитку ділових відносин.
- 4.18.5. При цьому, працівники Банку мають докладати всіх зусиль для того, щоб уникнути ситуацій, які можуть викликати конфлікт інтересів та/або можуть бути невірно розтлумачені.
- 4.18.6. Працівникам заборонено:
- 4.18.6.1. зловживати своїм службовим положенням з метою отримання фінансового чи нефінансового, прямого чи непрямого зиску.
- 4.18.6.2. використовувати Банк, його репутацію, інформацію з метою отримання фінансового чи нефінансового, прямого чи непрямого зиску.
- 4.18.6.3. зловживати своїм службовим положенням на користь своїх родичів. У разі, якщо родичі працівника або працівник особисто є клієнтами Банку, то всі послуги надаються їм на загальних засадах, згідно внутрішніх документів, прийнятих у Банку.
- 4.18.7. Працівники, які вважають, що вони залучені в конфлікт інтересів, мають повідомити про це свого безпосереднього керівника та/або комплаєнс-менеджера Банку для отримання рекомендацій щодо ситуації.
- 4.18.8. Банк встановлює систему управління конфліктами інтересів у відповідності до внутрішніх документів Банку на підставі наступних принципів:
- 4.18.8.1. обов'язкове розкриття відомостей про реальний або потенційний конфлікт інтересів або ймовірність виникнення такого конфлікту;
- 4.18.8.2. індивідуальний розгляд, оцінка вагомості ризиків для Банку та врегулювання кожного випадку конфлікту інтересів;
- 4.18.8.3. дотримання балансу інтересів Банку і працівника при врегулюванні конфлікту інтересів;
- 4.18.8.4. захист працівника від переслідування у зв'язку з конфліктом інтересів, який був своєчасно розкритий працівником.

5. ПОВЕДІНКА НА РОБОЧОМУ МІСЦІ.

- 5.1. **Конфіденційність щодо працівників Банку.**
- 5.1.1. Банк захищає персональні дані та конфіденційну інформацію своїх працівників, який він збирає, використовує та зберігає, у тому числі державну інформацію (інформацію щодо індивідуальних податкових номерів), а також перевіряє таку інформацію.
- 5.1.2. Такі дані не підлягають розповсюдженню або розголошенню поза межами Банку, окрім випадків, коли таке розповсюдження чи розголошення дозволене або вимагається чинним законодавством України, або таке розповсюдження чи розголошення відбувається за вимогою судового, регулятивного або законодавчого органу України.
- 5.1.3. Розмір та умови виплати заробітної плати працівника є конфіденційною інформацією, якою володіє Банк і працівник. Обговорення розміру зарплати зі своїми колегами є неприпустимим та буде вважатися порушенням Кодексу.
- 5.1.4. Працівник повинен дотримуватися всіх правил та інструкцій Банку щодо безпеки та захисту персональних даних та конфіденційної інформації, а також забезпечувати розкриття такої інформації лише уповноваженим особам та у випадках, передбачених чинним законодавством

- України. Запити щодо надання такої інформації можуть бути задоволені лише в тій мірі, в якій це дозволяється відповідним внутрішнім документом Банку або чинним законодавством України.
- 5.1.5. Під час виконання своїх службових обов'язків працівникам може ставати відомою непублічна 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.
- 5.1.6. При переході на інше місце роботи працівники дотримуються вимог чинного законодавства про збереження і нерозголошення конфіденційної інформації та банківської таємниці.
- 5.2. **Обов'язкові первинні знання, якими повинні володіти працівники Банку.**
- 5.2.1. Кожен працівник Банку має слідувати за розвитком Банку, за всіма змінами що відбуваються у ньому.
- 5.2.2. Кожен працівник Банку має володіти наступними первинними знаннями про Банк:
- 5.2.2.1. повна назва Банку;
- 5.2.2.2. акціонери Банку;
- 5.2.2.3. склад Правління Банку;
- 5.2.2.4. дата заснування Банку;
- 5.2.2.5. ПІБ безпосереднього керівника та керівника вищого рівня;
- 5.2.2.6. веб-сайт Банку та його зміст;
- 5.2.2.7. джерело, в якому клієнт зможе знайти інформацію про послуги та тарифи Банку;
- 5.2.2.8. інформацію щодо діючих банківських продуктів (в межах своїх повноважень).
- 5.3. **Корпоративні стандарти ділової документації.**
- 5.3.1. Працівники Банку мають дотримуватися стандартів ділової документації, затверджених Бренд-буком (Brand-Book).
- 5.3.2. При створенні будь-яких документів та файлів працівники Банку використовують шрифтову гарнітуру відповідно до Бренд-буку Банку (Brand-Book), як основну корпоративну шрифтову гарнітуру для офісної документації. Розмір шрифтової гарнітури: 9, 11.
- 5.4. **Організація робочого місця та робочого простору.**
- 5.4.1. Робочий стіл працівника завжди має бути чистим та охайним. На робочому столі знаходяться лише тільки ті документи та папери, з якими працівник працює на цей момент. Інші документи систематизовано розташовані в теках та шафах.
- 5.4.2. На робочому столі працівника не можуть знаходитися такі предмети як: їжа, тарілка, косметика, гребінець, сумка та інше.
- 5.4.3. На робочих столах працівників та у зоні робочого простору працівників не можуть знаходитися речі, які вказують на релігійні чи політичні переконання.
- 5.4.4. В разі відлучення працівника з робочого місця, на робочому столі не може залишатися конфіденційна інформація та інформація щодо якої встановлений обмежений доступ, а доступ до робочої станції комп'ютера має бути заблокований.
- 5.4.5. По завершенню робочого дня, кожен працівник повинен упевнитися в тому, що конфіденційні документи (інші носії з конфіденційною інформацією) не залишені на робочому столі, а покладені до сейфу, шафи або тумби та закриті на замок.
- 5.4.6. Перед викиданням відпрацьованих в процесі діяльності документів кожен працівник повинен впевнитися, що всі конфіденційні документи ретельно подрібнені.
- 5.5. **Засоби зв'язку, обладнання, системи та послуги.**
- 5.5.1. Обладнання, системи та послуги Банку, включаючи, зокрема, комп'ютери, телефони, ноутбуки, смартфони, доступ до мережі Інтернет, електронну пошту та інші засоби/пристрої електронної комунікації, канали передачі даних, послуги передачі даних для стаціонарного, мобільного або віддаленого використання надаються Банком виключно для ділових цілей і для забезпечення виконання працівниками робочих обов'язків.
- 5.5.2. У межах, дозволених чинним законодавством Банку та внутрішніми документами Банк може у будь-який момент відстежувати та записувати використання працівниками такого обладнання, систем і послуг.
- 5.5.3. Працівник не повинен використовувати обладнання, системи та послуги Банку для будь-яких неприйнятних чи несанкціонованих цілей або у такий спосіб, який може порушувати закон, внутрішні документи Банку.
- 5.5.4. Крім того, в Банку є неприпустимим використання його обладнання, систем або послуг у такий спосіб, що може створити труднощі або зашкодити Банку, його репутації чи інтересам.
- 5.5.5. Працівникам Банку забороняється:
- 5.5.5.1. самовільно активувати заблоковані в робочій станції порти;
- 5.5.5.2. використовувати особисті накопичувачі при під'єднанні до інформаційної системи Банку;
- 5.5.5.3. несанкціоноване копіювання інформації щодо якої встановлені заходи із захисту на USB - накопичувачі;
- 5.5.5.4. самостійно видаляти засоби антивірусного програмного забезпечення.
- 5.6. **Правила роботи з електронною поштою.**

- 5.6.1. Працівники Банку використовують електронну пошту тільки в службових цілях, оскільки, всі електронні листи, що створюються та зберігаються на комп'ютерах Банку, є власністю Банку, і не вважаються особистими. Електронне листування з робочого комп'ютера та робочої адреси не може розглядатись як персональне листування, і на нього не поширюються законодавчі норми про захист таємниці листування. Банк залишає за собою право відслідковувати, реєструвати і контролювати дотримання працівниками цих вимог.
- 5.6.2. Працівники Банку відповідають на електронні листи протягом 48 годин (за виключенням періодів перебування у відпустках та відраджень), за умови відсутності іншого встановленого терміну відповіді на певний лист. У випадках неможливості надати відповідь на електронного листа протягом 48 годин працівник повідомляє відправника про можливі строки надання відповіді.
- 5.6.3. У випадках відсутності на робочому місці більше одного робочого дня (відрадження, відпустка) працівники Банку устанавлюють функцію автоматичної відповіді на електронну пошту з зазначенням контактної особи - працівника Банку.
- 5.6.4. Електронні повідомлення працівників Банку мають бути підписані згідно до затверджених корпоративних стандартів.
- 5.6.5. Працівники Банку не займаються масовою розсилкою спаму.
- 5.6.6. Працівникам Банку заборонено пересилати зовнішні електронні повідомлення через корпоративну пошту, об'єм яких перевищує 5 мегабайт.
- 5.6.7. Працівникам Банку заборонено пересилати внутрішні електронні повідомлення через корпоративну пошту, об'єм яких перевищує 15 мегабайт.
- 5.7. **Правила роботи з мережею Інтернет.**
- 5.7.1. Працівники Банку використовують мережу Інтернет тільки в службових цілях.
- 5.7.2. Працівникам Банку заборонено несанкціоноване підключення до провайдерів Інтернет.
- 5.7.3. Працівники Банку не створюють особистих поштових скриньок на безкоштовних ресурсах у мережі Інтернет та не надсилають повідомлень за їх допомогою, якщо це не являється вимушеною службовою необхідністю.
- 5.7.4. Працівники Банку не створюють публікації інформації в Інтернет та не надають коментарі та судження щодо діяльності Банку.
- 5.7.5. Працівники Банку не розповсюджують своїх паролів у мережі Інтернет .
- 5.8. **Правила спілкування по телефону.**
- 5.8.1. Культура спілкування по телефону є невід'ємним елементом ділових якостей кожного працівника та одним із важливих елементів іміджу Банку. Працівники Банку дотримуються наступних правил спілкування по телефону:
 - 5.8.1.1. піднімають телефонну трубку до третього дзвінка, не залишають жодного телефонного дзвінка без відповіді. У випадку, коли працівник відсутній за робочим місцем, замість нього відповідає хтось із колег;
 - 5.8.1.2. використовують єдину форму вітання для зовнішніх дзвінків: назва Банку, вітання;
 - 5.8.1.3. докладають максимум зусиль, та використовують всі виразові засоби голосу та інтонації, щоб справити гарне враження на абонента;
 - 5.8.1.4. тон телефонного спілкування працівників Банку є ввічливо-нейтральним, він виключає дратівливість, зневагу, пихатість, байдужість, втому;
 - 5.8.1.5. гучність голосу є достатньою для абонента, але при цьому працівник контролює гучність свого голосу дбаючи про колег, що працюють поруч;
 - 5.8.1.6. при переключенні дзвінків на інших працівників, працівник Банку обов'язково повідомляє про це абонента. У випадку, коли працівнику потрібно більше ніж 30 секунд щоб вирішити для абонента питання, він пропонує абоненту почекати на лінії, або передзвонити через деякий час, при цьому час точно вказує;
 - 5.8.1.7. у випадку, коли телефон працівника дзвонить під час розмови з клієнтом чи відвідувачем, працівник вибачається перед співрозмовником, знімає слухавку, вибачається перед абонентом, що не може в даний момент відповісти посилаючись на важливу зустріч, та домовляється з абонентом про перенесення розмови;
 - 5.8.1.8. працівники Банку нотують імена, прізвища, дати, час, назви, цифри, грошові суми та іншу фактичну інформацію, щоб уникнути її викривлення при використанні чи подальшій передачі;
 - 5.8.1.9. працівники Банку не надають конфіденційної інформації або інформації щодо якої встановлені заходи щодо захисту по телефону;
 - 5.8.1.10. працівники Банку не використовують службовий телефон для особистих дзвінків, за винятком випадків крайньої необхідності, при цьому тривалість дзвінків не перевищує 3 хвилини, і дзвінки виконуються таким чином, щоб не відволікати уваги колег.
- 5.9. **Працівники Банку дотримуються наступних правил використання мобільних телефонів у робочий час:**
 - 5.9.1. встановлюють для рингтону мобільного телефону нейтральну мелодію середньої гучності;
 - 5.9.2. переводять мобільні телефони у беззвучний режим під час нарад та зустрічей;
 - 5.9.3. здійснюють особисті телефонні дзвінки з мобільного телефону у коректній формі (не привертаючи уваги колег гучністю голосу, манерою спілкування);
 - 5.9.4. працівникам забороняється здійснювати особисті телефонні дзвінки у присутності клієнтів Банку.
- 5.10. **Правила взаємовідносин керівників та підлеглих.**

- 5.10.1. Роль та ступінь відповідальності кожного працівника Банку визначається посадовою інструкцією, внутрішніми документами Банку (положеннями, політиками, кодексами, наказами та розпорядженнями, тощо).
- 5.10.2. Працівники Банку повинні працювати чесно та добросовісно, виконувати свої посадові обов'язки, нести відповідальність за результати своєї роботи, дотримуватися правил трудової дисципліни та інформаційної безпеки, правил безпеки праці та протипожежної безпеки.
- 5.10.3. Працівники Банку повинні своєчасно та точно виконувати розпорядження безпосереднього керівника, керівників вищих рівнів, використовувати робочий час для продуктивної роботи, утримуватися від дій, котрі можуть заважати іншим працівникам виконувати їх службові обов'язки.
- 5.10.4. У випадку, коли працівник Банку не виконав розпорядження свого безпосереднього керівника, то останній зобов'язаний вжити відповідних заходів до працівника з метою забезпечення виконання усіх розпоряджень та завдань у майбутньому.
- 5.10.5. Працівник Банку не може залишати своє робоче місце у робочий час без дозволу безпосереднього керівника.
- 5.10.6. Працівник Банку обов'язково повідомляє про своє місцезнаходження та можливих способах зв'язку своїм колегам чи безпосередньому керівнику у випадках, коли з дозволу безпосереднього керівника у робочий час знаходиться за межами приміщення Банку.
- 5.10.7. Керівник повинен поважати особисту гідність підлеглого.
- 5.10.8. Керівник повинен розвивати у кожного підлеглого почуття причетності до гарних результатів досягнутих довіреним йому структурним підрозділом, формувати колектив одностайних націлений на досягнення стратегічних цілей Банку.
- 5.10.9. Керівник повинен вживати невідкладних заходів для усунення причин та умов, що заважають нормальному виконанню роботи його підлеглим, сповіщати про такі умови та причини керівника вищого рівня.
- 5.11. **Заборона вживання алкогольних та наркотичних речовин на робочому місці.**
- 5.11.1. Банк підтримує робоче середовище, котре сприяє збереженню здоров'я та гарантує безпеку її працівників, а також захищає добросовісність її ділової практики.
- 5.11.2. Забороняється вживання на робочому місці алкогольних напоїв та наркотичних речовин, а також знаходитися під їх впливом протягом виконання своїх службових функцій та обов'язків.
- 5.12. **Правила особистої поведінки.**
- 5.12.1. Працівник Банку з повагою ставиться до клієнтів/контрагентів Банку, партнерів Банку та своїх колег. Працівник Банку демонструє доброзичливість та щирість по відношенню до колег незалежно від посади, яку вони займають.
- 5.12.2. Керівник структурного підрозділу Банку має бути зразком поведінки для своїх підлеглих та демонструвати шанобливе і доброзичливе ставлення до клієнтів /контрагентів Банку, партнерів Банку, своїх колег. Керівник структурного підрозділу Банку несе відповідальність за забезпечення ефективної взаємодії працівників ввіреного його підрозділу з працівниками інших структурних підрозділів Банку.
- 5.12.3. Працівник Банку не повинен виходити на роботу у разі, якщо є підозра на вірусне захворювання, щоб не наражати на небезпеку своїх колег, клієнтів/контрагентів та партнерів Банку. У випадку хвороби працівник обов'язково повідомляє свого безпосереднього керівника про неможливість виходу на роботу та при цьому докладає зусиль, щоб зробити це якнайшвидше після виявлення захворювання.
- 5.12.4. Працівник Банку не має права пріоритету при обслуговуванні у Банку. Фінансові операції працівника з Банком слід проводити як зі звичайним клієнтом Банку.
- 5.12.5. Працівник не повинен погоджуватися, за винятком випадків, коли це регламентовано внутрішніми процедурами Банку або на це дав дозвіл комплаєнс-менеджера, бути уповноваженою клієнтом особою здійснювати його операції у/або з Банком або діяти від імені цього клієнта, керувати його рахунком/бізнесом, зберігати його готівку та/або цінні папери тощо.
- 5.12.6. Працівник не може брати в борг у клієнта/контрагента/партнера Банку кошти на свої особисті потреби, так само як не може давати в борг свої власні грошові кошти.
- 5.12.7. Працівники Банку не можуть надавати послуги іншому банку або фінансовій установі, поки вони працюють у Банку, або брати участь у будь-якій бізнесовій діяльності, яка заважає їх праці, або знаходиться в конфлікті з їх нинішнім місцем роботи (у разі необхідності додаткових роз'яснень працівникам слід звернутися до комплаєнс-менеджера).
- 5.12.8. Винагорода третіми особами за послуги (наприклад, проведення семінарів), що надаються працівниками Банку, має бути узгоджена письмово в кожному окремому випадку з комплаєнс-менеджером.
- 5.12.9. Банк підтримує прагнення працівників запобігати протиправній або неетичній поведінці. Якщо працівник став свідком такої поведінки, йому слід повідомити про це безпосереднього керівника та/або комплаєнс-менеджера. При цьому, гарантується конфіденційність працівнику, який надав таку інформацію.
- 5.13. **Подарунки та винагороди.**
- 5.13.1. Допускається здійснення представницьких витрат, дарування/отримання ділових подарунків, пов'язаних з державними святами, при умові, що це не наносить шкоду інтересам Банку та не протирічить чинному законодавству України.
- 5.13.2. Допускається дарування/отримання ділових подарунків (блокнотів, календарів, ручок тощо) з корпоративною символікою дарувальника.

- 5.13.3. Подарунок має бути виправданий приводом його здійснення та особливостями ділових відносин отримувача подарунку або його дарувальником з Банком.
- 5.13.4. Корпоративним принципам Банку суперечить отримання працівниками подарунків, у тому числі готівкою або у вигляді безкоштовних подорожей чи подорожей зі знижками від клієнтів /контрагентів або партнерів, а також отримування доходів від будь-яких спадків/пожертвувань від них.
- 5.13.5. Працівникам забороняється приймати будь-які послуги або винагороди за послуги, вартість яких виходить за наступні межі:
- 5.13.6. 250 гривень одноразово на одного працівника від одного клієнта/контрагента або партнера;
- 5.13.7. 1000 гривень на працівника за рік від одного клієнта/контрагента або партнера
- 5.13.8. Отримання/дарування подарунків у вигляді готівки строго заборонені.
- 5.13.9. В Банку вважається неприпустимим здійснення представницьких витрат, дарування/отримання подарунків, якщо такі витрати або подарунки здійснює прямий або непрямий вплив на прийняття рішень посадовими особами та/або особами, пов'язаними з державою та Національним банком України.
- 5.13.10. Якщо працівник не впевнений чи можливо прийняти подарунок від клієнта/контрагента або партнера, він має звернутися з цим питанням до свого безпосереднього керівника або комплаєнс-менеджера Банку
- 5.14. **Взаємовідносини працівника Банку з клієнтами/контрагентами, конкурентами та партнерами.**
- 5.14.1. Участь працівників у ділових сніданках, обідах, вечерях допускається лише у тому випадку, якщо вони є формою організації обговорення питань, які безпосередньо пов'язані з роботою та посадовими обов'язками працівника, не протирічають цьому Кодексу
- 5.14.2. В процесі взаємодії з клієнтами, контрагентами, партнерами та конкурентами працівникам Банку можуть надходити пропозиції щодо здійснення протизаконних дій, а також дій, що порушують цей Кодекс.
- 5.14.3. Якщо працівнику надходять такого роду пропозиції, то він має відмовитись від таких пропозицій та негайно проінформувати про це безпосереднього керівника та комплаєнс-менеджера.
- 5.14.4. В Банку неприпустимі будь-які форми взаємодії з клієнтами, контрагентами, партнерами або конкурентами, які не відповідають комерційним інтересам Банку та порушують додержання працівниками вимоги щодо захисту інформації, яка є конфіденційною/комерційною таємницею, зокрема заборонено:
- 5.14.4.1. отримання працівниками Банку в будь-якої матеріальної винагороди («агентських виплат» тощо) від клієнтів, контрагентів, партнерів та конкурентів, окрім виключень, визначених розділом «Подарунки та винагороди»;
- 5.14.4.2. передача конкурентам або будь-яким іншим особам інформації щодо клієнтів Банку;
- 5.14.4.3. передача конкурентам або будь-яким іншим особам інформації щодо проектів, що реалізуються в Банку;
- 5.14.4.4. передача конкурентам або будь-яким іншим особам внутрішньобанківських документів щодо опису бізнес-процесів, операцій тощо.
- 5.14.5. Банк вважає такими, що не відповідають корпоративній етиці, негативні судження та висловлювання, що виражаються в будь-якій формі працівниками Банку за межами Банку, включаючи соціальні мережі, що можуть нанести збиток іміджу Банку.
- 5.15. **Правила взаємовідносин із засобами масової інформації.**
- 5.15.1. Банк прагне до інформаційної відкритості. При цьому кожен працівник Банку має розуміти, що будь-яке його/її висловлювання як працівника Банку, точка зору чи розповсюджена інформація безпосередньо співвідносяться із Банком та мають вплив на його репутацію.
- 5.15.2. З метою уникнення ризику репутації Банку:
- 5.15.2.1. здійснювати публічні виступи і надавати коментарі ЗМІ можуть тільки уповноважені Банком особи.
- 5.15.2.2. головним інформаційним джерелом інформації про Банк є веб-сайт: www.avgd.ua
- 5.15.2.3. будь-який запит з боку представників засобів масової інформації щодо надання інформації про Банк має бути переданий працівником Банку Голові Правління та комплаєнс-менеджеру.
- 5.15.2.4. у разі участі працівника Банку в заході для ЗМІ в рамках виконання службових обов'язків, яка була попередньо узгоджена керівництвом Банку, працівник може використовувати та надавати журналістам лише ту інформацію стосовно діяльності Банку, яку було офіційно затверджено та яку журналіст легко може почерпнути з офіційних джерел Банку: веб-сайту, інформаційних листів, буклетів тощо.
- 5.15.2.5. будь-які публікації і виступи працівники Банку здійснюють тільки після погодження з Головою Правління та при його погодженні остаточного змісту публічних повідомлень.
- 5.15.2.6. працівник не може критикувати чи коментувати діяльність банків-конкурентів, державних контролюючих органів, фінансово-промислових груп, політичних партій.
- 5.15.2.7. Працівники Банку не публікують будь-які коментарі у соціальних інтернет мережах щодо діяльності Банку, від імені Банку та як посадові особи Банку, за винятком спеціально уповноважених працівників або після погодження з Головою Правління.
- 5.16. **Зовнішній вигляд працівників Банку.**
- 5.16.1. Працівники Банку використовують діловий стиль одягу, заснований на засадах загальноприйнятого ділового етикету.
- 5.16.2. Банком рекомендується дотримання наступних вимог щодо зовнішнього вигляду працівників – чоловіків:
- 5.16.2.1. діловий костюм;

- 5.16.2.2. сорочка з довгим рукавом переважно світлих тонів;
- 5.16.2.3. в жарку пору року допускається сорочка з коротким рукавом;
- 5.16.2.4. краватка;
- 5.16.2.5. черевики класичного стилю
- 5.16.3. Банком рекомендується дотримання наступних вимог щодо зовнішнього вигляду працівників – жінок:
 - 5.16.3.1. діловий костюм (піджак та спідниця, піджак та брюки, піджак та сукня);
 - 5.16.3.2. поєднання: блузка та спідниця, блузка та брюки, блузка та сукня;
 - 5.16.3.3. блузки рекомендуються з довгим рукавом та переважно світлих тонів;
 - 5.16.3.4. у жарку пору року дозволяються блузки з коротким рукавом
 - 5.16.3.5. туфлі класичного стилю.
- 5.16.4. Банком не рекомендується використання наступного одягу:
 - 5.16.4.1. водолазки, топи, блузки без рукавів, якщо зверху не вдягнуто піджак;
 - 5.16.4.2. сукні та блузки з глибоким декольте;
 - 5.16.4.3. прозорі сукні та блузки;
 - 5.16.4.4. сукні та спідниці довжина яких є вищою коліна більше ніж на 5 см;
 - 5.16.4.5. кольорові панчохи, панчохи з орнаментом, панчохи-сітка;
 - 5.16.4.6. одяг з виразним малюнком та написами;
 - 5.16.4.7. одяг дуже яскравих кольорів;
 - 5.16.4.8. одяг з джинсових тканин
- 5.16.5. Банком рекомендується дотримуватися помірності та стриманості щодо повсякденних макіяжу, зачісок, аксесуарів, прикрас, використання парфумів.
- 5.16.6. Працівникам - чоловікам дозволяється носити лише короткі зачіски.
- 5.16.7. У п'ятницю для працівників Банку (окрім працівників, які безпосередньо працюють з клієнтами) дозволений smart casual стиль (розумний вільний одяг) за умови відсутності у цей день запланованих ділових зустрічей.
- 5.16.8. Smart casual стиль допускає:
 - 5.16.8.1. трикотажний одяг,
 - 5.16.8.2. одяг з джинсових тканин,
 - 5.16.8.3. взуття спортивного стилю,
 - 5.16.8.4. сукні та блузки спортивного та авангардного стилів.
 - 5.16.8.5. При цьому, довжина спідниць та суконь не може бути вищою коліна більше ніж на 5 см, одяг не може бути хоча б без короткого рукава, одяг має закривати живіт, спину, декольте, бути чистим та без пошкоджень.
- 5.16.9. Для працівників фронт-офісу Банку допустимим являється лише діловий стиль одягу.

6. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ.

- 6.1. Працівники Банку, дотримуються найвищих стандартів етичної та професійної поведінки, щодня працюючи заради здобуття та збереження довіри наших клієнтів. У рішеннях та діях Банку, Банк дотримується цього Кодексу корпоративної етики заради задоволення потреб клієнтів, працівників, акціонерів Банку та спільнот. Цей Кодекс зосереджує нашу увагу на ключових правилах, яких слід дотримуватися. Кожен працівник Банку, несе відповідальність за впровадження цього Кодексу у практику.
- 6.2. За порушення вимог цього Кодексу працівники несуть дисциплінарну, адміністративну та кримінальну відповідальність відповідно до чинного законодавства України.
- 6.3. Крім цього Кодексу, працівники Банку можуть отримати додаткову інформацію, звернувшись до окремих внутрішніх документів Банку, які стосуються їх роботи або звернутися за допомогою до безпосереднього керівника або комплаєнс-менеджера.
- 6.4. Цей Кодекс затверджується рішенням Наглядової ради Банку та набуває чинності з моменту його затвердження.
- 6.5. Зміни та доповнення до Кодексу затверджуються рішенням Наглядової ради Банку та оформлюються шляхом викладення Кодексу в новій редакції. Прийняття нової редакції Кодексу автоматично призводить до припинення дії попереднього документу

Форма щодо ознайомлення з Кодексом корпоративної етики АТ «БАНК АВАНГАРД»

Я, _____ (прізвище, ім'я по-батькові)

Підтверджую, що я отримав (-ла) та ознайомився (-лась) з Кодексом корпоративної етики АТ «БАНК АВАНГАРД» (далі – Банк) та зобов'язуюсь дотримуватись принципів, правил та законів, викладених у ньому, включаючи усі поправки, які можуть бути внесені Банком.

Я розумію, що моя згода дотримуватися положень та вимог Кодексу корпоративної етики Банку не є трудовою угодою і не може тлумачитися як укладання трудової угоди на певний термін або як гарантія продовження трудових відносин.

Дата: _____

Підпис: _____